



اعداد وتصوير:
أ. مهند الخيري
غزة

فن التخاطب مع فرد واحد أو

مليون

الطبعة الثانية

الفكوة الكلمة

تقديم

يتفرد الإنسان بقدرته على الحديث والكلام والتخاطب والحوار ،
فالكائنات الأخرى وإن كانت لديها القدرة على الإتصال إلا أنها تفتقد القدرة
على نقل وتسجيل ما تعلمته من غيرها إلى غيرها . كما يتفرد عقل الإنسان
باحتوائه على مركز مستقل للكلام ينتج له التعبير عما يريد ، فما حياة
الإنسان في معظمها إلا جولات متتالية من الحديث والإنصات . وباتت مكاسبنا
وعلاقاتنا مرهونة بقدرتنا على التعبير عما نشعر به أو نفكر فيه وأصبحت
بنفس القدر مشاكلنا رهينة بعجزنا عن الإنصات وإفتقارنا لفن الكلام .

ورغم ما حسي الله به الإنسان من سمات خاصة تمكنه من الكلام
والإستماع ، فإن التحدث إلى الآخرين يكاد يكون السهم الأكبر عندما يطلب منا
الوقوف أمام الجماعات الكبيرة مما حدي بالعجز أن يشبه الحديث أمام جماعة
بأنه أحد أهم مصادر الخوف أو الرعب النفسي الذي قد يعايشه المرء ما لم يكن
متمرساً متمكناً مقبلاً على ما يفعل .

إن مهارة التحدث للآخرين تكاد تكون من بين العوامل الحاكمة التي كانت
وراء شهرة وسمعة وتأثير العديد من القادة ورجال الأعمال والعظماء والدعاة ،
ومنهم من استغل قدرته في الحديث في التأثير على الآخرين تأثيراً سلبياً بأن
سلب إرادة مستمعيه وغسل بكلماته عقولهم وأقنعتهم بسحر كلماته بسوء
السييل .

ورغم ما ينتاب الفرد أحياناً من مشاعر الرهبة والخوف وهو في مواجهة
الآخرين متحدثاً وخطيباً ، معلماً أو رئيساً لمنتدى علمي تجعله يشمتي كثيراً

تفويض القدرة علي التأثير في الآخرين من خلال قوة الكلمة.

إن قوة الكلمة كالزواج، عليك أن تمارسه بنفسك لتتقن فنون التعامل الخاصة به .

الحقيقة الرابعة: هي أن الوقوف طويلاً علي الشاطئ إستعداداً للسباحة قد يصيب المرء بالإحساس بالبرودة التي قد تجعله يخشي البلل والدخول إلي الماء ، في حين أن القفز المفاجئ والسريع في الماء قد يشعر المرء بالدفء ويحنيه بواذر الإحساس بالبرد وأعراضه المختلفة . إن الأمر كذلك بالنسبة لقوة الكلمة ومهارات التقديم حيث من الأفضل أن تغطس وتغوص في المياه الباردة لتشعر بالدفء من أن تقف خارج المياه فتشعر بالبرد وأعداءك .

الحقيقة الخامسة: إن كان بإمكانك التحدث إلي فرد واحد فما الذي يمنعك من التحدث إلي مليون . وإن كان بإمكانك أن تحقق النجاح من خلال قدراتك الكامنة فما الذي يجعلك تحول هذه الطاقة إلي طوق يمنعك من الإنطلاق .

هذا الكتاب بكل ما فيه من أفكار وممارسات هو دعوة منطقية لكسر إطار الخوف والرهبة من المواجهة عند التقديم والعرض، ومنهج يعيد توجيه مصادر طاقتك الكامنة من الهروب أو التجنب، إلي القبول والإندفاع بإتجاه إكتساب قوة الكلمة .. أمام فرد واحد أو مليون .

د. عبد الرحمن توفيق

الهروب من هذا المأزق ، فإن قوة الكلمة ستظل من بين أهم ركائز التفوق في العمل والحياة . تتماثل أهميتها للحاكم ورجل الأعمال ورجل السياسة والإعلام كما هي للمعلم في القري والنجوع ، بحيث يصعب تحقيق النجاح بدونها ، ويعظم بها تحقيق التفوق .

عوامل عديدة تلك التي تحكم قدرتك علي إختراق حاجز الخوف والقفز خارج صندوق أو مربع الرهبة والشعور بالقلق خشية أن تخطئ عند مواجهة الآخرين عندما يصمت كل شيء إلا من دقات القلب قبل لحظات بدء الحديث . ومن بين هذه العوامل العديدة مجموعة من الإرشادات والأفكار والممارسات الإيجابية التي سيتناولها هذا الكتاب والتي يمكن بممارستها إجادة وإتقان قوة الكلمة التي تعد أهم أسرار التفوق .

وأود وأنت تقرأ كلمات هذا الكتاب الهام أن تتذكر الحقائق البسيطة التالية :

الحقيقة الأولى : أن هناك من (الأطفال والناشئين) من استطاعوا مواجهة الملوك والرؤساء حديثاً وخطابة ونشراً وشعراً وترتيلاً للقرآن الكريم في المناسبات العامة والوطنية والرسومية . فكيف لا نستطيع نحن أن نجتاز هذا الخوف بعدما بلغنا هذا القدر من النضج والخبرة .

الحقيقة الثانية : أن هناك من الشخصيات المعاقة من تمكن من التأثير في البشرية من خلال التغلب علي إعاقته ، واستطاع أن يؤثر في الآخرين من خلال (عجزه) فكيف لا نستطيع أن نؤثر نحن في الآخرين من خلال (قدرتنا) .

الحقيقة الثالثة: إن كان بإمكانك تفويض العديد من السلطات والمهام والأنشطة للآخرين ليقوموا بها نيابة عنك، فهل يمكنك

المحتويات

- ١٦ * كيف يضيف فن الخطابة :
- ١٨ - الفوائد الواضحة للحدث القوي .
- ١٩ - القاعدة الذهبية .
- ٢١ - الأخطاء الستة في الحديث .
- ٢٢ - كيف تتغلب على الأخطاء الستة الكبرى للخطابة وكيف تبدو كمتحدث جيد .
- ٢٢ - الخطأ رقم (١) الغرض غير واضح .
- ٢٩ - الخطأ رقم (٢) الإفستقار إلي التنظيم الواضح والقيادة .
- ٣٨ - الخطأ رقم (٣) غزارة المعلومات .
- ٤٠ - الخطأ رقم (٤) لا يوجد دعم كاف لأفكارك ومفاهيمك .
- ٤٨ - الخطأ رقم (٥) الصوت الممل والخطبة الرقيقة .
- ٦٠ - الخطأ رقم (٦) عدم الوفاء بإحتياجات المستمعين .
- ٦٨ * أسلوب الإلقاء :
- ٦٩ - الحماس يصنع الفرق .
- ٧٠ - اعتمد علي قوتك الخاصة .
- ٧٠ - استخدم الحماس خلال خطبتك .
- ٧١ - كون الصلة خلال خطبتك .
- ٧١ - أساليب الإلقاء الأربعة .
- ٧٦ - عناصر الحديث في التفاصيل التقنية .
- ٧٧ - كن قويا .. كن نفسك .

- ٧٨ * إختراق حاجز الخوف :
- ٨٠ - جذور الفرع من الخطابة .
- ٨٢ - لا أمتلك الموهبة .
- ٨٢ - استخدم الخوف لصالحك .
- ٨٣ - تجنب مخاوف الخطابة الثلاثة .
- ٨٥ - تعامل مع جسمك .
- ٨٦ - مفاتيح تحطيم حاجز الخوف .
- ٩٠ * التقدم المستمر الإستفادة من الإجتماعات لصقل مهارتك :
- ٩٢ - ماذا تفعل قبل وأثناء وبعد الإجتماع .
- ٩٢ - الأربعة أنواع الأساسية للإجتماعات .
- ٩٧ - التوافق في الإجتماع (فرق مع فرد) .
- ٩٧ - كيف تقدم الآخرين بقوة .
- ١٠٠ - قائمة أسئلة الإجتماع .
- ١٠٢ - إستمارة تقييم الإجتماع .
- ١٠٣ - نموذج إستمارة تقييم .
- ١٠٤ * كيف تدرب نفسك بنفسك ؟ :
- ١٠٦ - خطوات النقد الذاتي .
- ١٠٨ - أهداف التدريب الذاتي .
- ١١٠ - نموذج تقييم كلي للمتحدث .
- ١١٥ - نموذج التقييم البسيط .
- ١١٨ * كيف تقرأ حديثاً مكتوباً ؟ :
- ١٢٠ - القراءة لا تعني السهولة .
- ١٢٠ - كيف تجعل الكلمات المكتوبة ممتعة وشائقة حتي وإن لم تكن كلماتك أنت ؟ .

- ١٢١ - أربع خطوات لجعل أي قراءة ممتعة .
- ١٢١ - حاول الإعتياد علي المادة .
- ١٢٢ - جسد رسالتك .
- ١٢٣ - استخدم التشديد ببراعة .
- ١٢٥ - وفق بين النص وقراءتك .
- ١٢٦ - نصائح للقراءة السهلة .
- ١٢٨ - قائمة بأهم مصادرك لقوة الكلمة :
- ١٣٠ - ملحق قائمة التحدث القوي بـ ١٨٩ نقطة .
- ١٤٢ - الإفتتاحيات - المقاطع - الخواتيم :
- ١٤٣ - احذر شرك الملل .
- ١٤٤ - انتبه أين تضع كلماتك .
- ١٤٤ - كلمات لها صدي .
- ١٤٥ - اجعل مشاعرك هدفاً لك .
- ١٤٥ - أكثر ١٢ كلمة مقنعة في اللغة .
- ١٤٨ - مقاطع قوية .
- ١٤٩ - تقنيات الانتقال الناجح .
- ١٤٩ - المقصود من المقاطع الناجحة .
- ١٥٠ - أنواع من المقاطع الناجحة .
- ١٥٢ - الإفتتاحيات التي تأسر الجمهور .
- ١٥٢ - اغتنم الفرصة .. الترقب في بداية الحديث .
- ١٥٣ - ١٠ استراتيجيات للإفتتاح .
- ١٥٤ - الأساليب السهلة لجذب الإنتباه .
- ١٥٧ - الإفتتاحيات المخطورة .
- ١٥٨ - أهمية الخاتمة القوية .

- ١٥٩ - ٦ نصائح للخاتمة القوية .
- ١٦٢ - * إدارة المسرح والقاعة وإعداد التقديم :
- ١٦٤ - يجب الإهتمام بالتفاصيل .
- ١٦٥ - ما الذي يجب أن تفحصه .
- ١٦٦ - ترتيب الحديث .
- ١٦٧ - الصوت والضوء .
- ١٧٣ - قائمة فحص إدارة القاعة والمنصة .
- ١٧٤ - السيطرة علي القاعة .. قائمة فحص شخصية .
- ١٧٥ - قائمة إختيار الانتقال .
- ١٧٦ - موجز قبل إعداد البرنامج .
- ١٨٠ - الأسرار المهنية لجلسات الأسئلة والإجابات :
- ١٨٢ - يمكنك الإنتهاء ولكن لا يمكنك الإختفاء .
- ١٨٢ - جهز نفسك بالإعداد الجيد .
- ١٨٣ - ما زلت أنت القائد .
- ١٨٤ - الوقت المناسب للأسئلة .
- ١٨٥ - إستثناءات للمقواعد .
- ١٨٦ - كيف تحول الصمت إلي أسئلة .
- ١٨٧ - نحو التلقائية .
- ١٨٧ - راقب سلوكك وأسلوبك .
- ١٩٠ - كيف تظل مسيطراً علي فترة الأسئلة والاجابات .
- ١٩١ - لاتقلل من قيمة الدفء .
- ١٩١ - ادخر نكاتك (أو استخدمها في خطبتك) .
- ١٩٢ - التعامل مع السائل العدائي .
- ١٩٢ - النقاط الهامة للتحكم في الأسئلة .

- ١٩٤ - قواعد اختيار الأسئلة .
- ١٩٥ - الإنتهاء بقوة .
- ١٩٦ - لغة الحركة :
- ١٩٨ - معالجة القضايا الكبرى .
- ٢٠٤ - الأفكار الجديدة .
- ٢٠٤ - اجعل خطبتك شائقة من خلال النطق ، والإلقاء ، والتلفظ .
- ٢٠٥ - لا تتجاهل الأساسيات .. الحروف المتحركة والسكونية .
- ٢٠٦ - تنفس بأسلوب صحيح .
- ٢٠٦ - ابحث عن حجابك الحاجز .
- ٢٠٧ - حاول بناء ثباتك .
- ٢٠٧ - النقاط الحساسة .. الإيماءات والسلوكيات .
- ٢١٢ - الوسائل البصرية :
- ٢١٤ - اختر وسائلك البصرية .
- ٢١٥ - كيف تتذكر الوسائل البصرية .
- ٢١٧ - حاول أن تتذكر .
- ٢١٨ - استراتيجية الظلمة .. تجنب عيوب الشرائح .
- ٢٢١ - تحسين أدائك .
- ٢٢٢ - خطط لغير المتوقع .
- ٢٢٥ - النماذج والأدوات .
- ٢٢٧ - ليست فقط للمخطابة العامة .
- ٢٢٧ - قائمة الإختبار السمعية البصرية .

- ٢٣٠ - سحر قوة الدعاية :
- ٢٣١ - استغل الدعاية في بداية خطبتك .
- ٢٣٢ - كيف تسهل طريقك نحو الدعاية .
- ٢٣٣ - ثلاثة أنواع من الدعايات
- ٢٣٦ - قواعد إختيار النكات الصحيحة .
- ٢٣٧ - أفضل الأهداف علي الإطلاق .
- ٢٤٢ - كيف تتعامل مع وسائل الإعلام :
- ٢٤٣ - حدد أهدافك مقدماً .
- ٢٤٤ - الخطوات الضرورية قبل المقابلة .
- ٢٤٤ - النقاط الحساسة .
- ٢٤٦ - التعامل مع وسائل الإعلام .
- ٢٤٨ - كيف تظل هادئاً تحت النار .

كيف يضيف فن الحديث والخطابة إلي قوتك

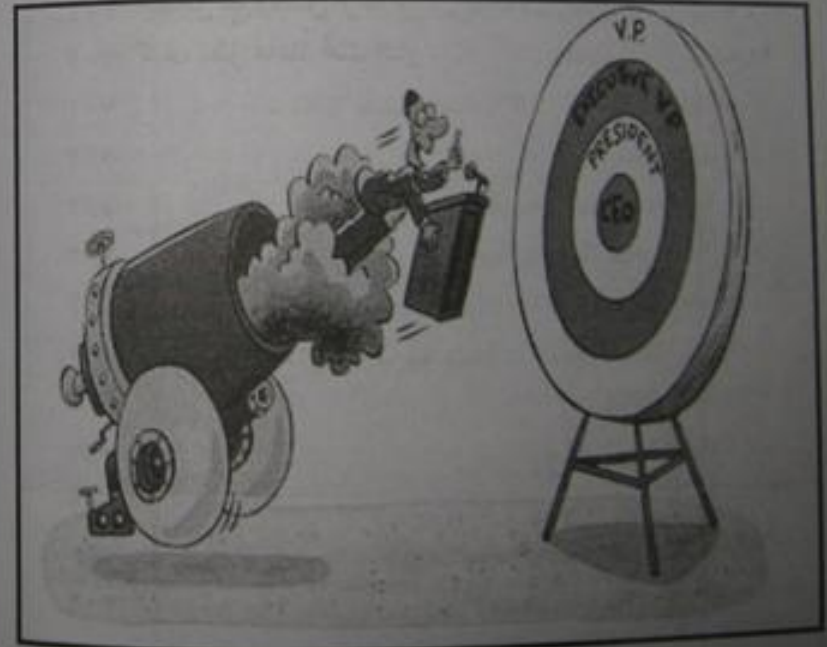
«إذا سلبت مني جميع مواهبي وقواي وكان لي الخيار في إختيار واحد فقط من تلك القوي فسأختار بلا تردد قوة الحديث لأنني من خلالها أستطيع أن استدرك كل ما ينقصني في علاقات العمل».

دانيال ويبستر

ماذا يجول في خاطرك عندما تسمع كلمات التقديم والعرض وفن الخطابة . وقوة الحديث أو قوة الكلمة ؟ والقاعات الكبرى والمناقشات المختلفة ؟ والمؤتمرات المتخصصة حيث تستمع إلي أحد الخبراء يتحدث في مجال هام ؟ أو إلي السياسيين أثناء الإنتخابات ؟ كل هذه العبارات واقعية ولكنها جميعاً تمثل قمة جبل الثلج الذي يسمي « الخطابة العامة والتقديم والعرض » وهذا الجبل يخفي في قاعدته جميع الأحداث في حياة أي رجل من رجال الأعمال ..

تؤثر مهارة التقديم والعرض والخطابة في جميع مجالات الإتصال ، فهي تعكس قدرتك علي نقل أفكارك وإقناع مستمعك ، وعلي الرغم من أن معظم الناس لا يميلون إلي ممارسة هذا ، إلا أننا جميعاً نعتمد علي قدرتنا في الإجتماعات أو حتي عندما نتحدث في الهاتف بشأن علاقة مثلاً أو لتعريف موظف جديد بنظم العمل ، فهناك نوعان من إتصالات العمل : إتصالات مكتوبة وأخري شفوية ، وعلي الرغم من أن معظم المدراء يتدمرون من العدد الهائل من الملاحظات التي ينبغي عليهم كتابتها إلا أنهم يقومون بالإتصال شفاهة مرات أكثر .

كيف يضيف فن الحديث والخطابة إلي قوتك



ويصر كثير من العاملين علي التفرقة بين أسلوب الخطابة العامة من فوق المنصة وبين الحديث المتبادل أثناء الإجتماع مع المدير مثلاً ، فهم يعتقدون أن النوع الأول يمثل حدثاً رسمياً أما الثاني فيمكن ممارسته بشكل إرتجالي ، وقد يكون هذا حقيقياً ، غير أن النتائج في هذه الحالة لن تكون مميزة ، ولذلك ينبغي أن تضي القوة علي كلماتك كلما اتصلت شفهاً بشخص ما ، إذا أردت أن تكن فعالاً في عملك .. وإذا لم تفكر في نفسك كمتحدث عام في شركتك فإن أحداً لن يعتقد أنك متحدث جيد ، وستشهر حينها بأنتك مثل ، غير واثق في نفسك ، بل وضعيف .

الفوائد الواضحة للحديث القوي :

تترك مهارة الحديث أثراً جيداً لدي صاحبها ، فعندما تكون متحدثاً جيداً تصبح شخصاً مرموقاً ، وفي المؤسسات الناجحة تؤول الأموال والموارد والقوة للشخص المرموق ، وسوف يصبح التمييز الذي تعود به عليك مهارتك في الحديث جزءاً من تميزك المهني العام .. كان أحد العاملين في إحدى الشركة الكبرى يتقدم في المراكز الوظيفية أكبر من زملائه الذين لا يقلون عنه خبرة وقدرة ، غير أنه كان يفوقهم في مهارات الحديث ، فكانت عروضة تتضمن أحداثاً فعالة ومقنعة ومثيرة ، وقد يكون لدي كثير من المدراء المؤهلات نفسها ، إلا أن توظيف مهارات الحديث لدي أحدهم هي التي تصنع تميزه بين الآخرين .

عادة ما يكون المتحدثون في منتصف دائرة الضوء ، فالتقديم أمام العامة يعد بمثابة الإعلان ، فانت تعرض قدراتك دون أن تعددها ، وكما تقول الحكمة القديمة :

« تضع السمكة عشرة آلاف بيضة وتضع الدجاجة بيضة واحدة .. السمكة لا تصبح لإخبارنا بما فعلت وتعلن عنه ، فهل نحن نحترق السمكة ونكافئ الدجاجة لهذا السبب » .

إن هذا يثبت علي أي حال أن الإعلان يدر المكسب علي صاحبه .

القاعدة الذهبية : إحدز أن تكون مملاً :

يركز هذا الكتاب علي قاعدة هامة لأي متحدث : لا تكن مملاً أبداً .. سيفغر لك الجمهور أي شئ تقريباً إذا لم تصبهم بالملل ، فمهمتك الأساسية أن تكون ممتعا وهذا هو مصدر قوتك ، ففعالياتك تكمن في درجة إستحواذك علي الجمهور ، فإذا كنت ممتعا وشائقاً بالنسبة للجمهور فيعتبرونك متحدثاً قوياً .

إن المنهج الذي يوضحه هذا الكتاب يمثل طريقاً مختصراً مكتسباً من سنوات خلال فن الإستماع إلي المتحدثين وتدريبهم ، والفصول والتدريبات والقوائم كلها تغطي النقاط الهامة للتقديم ، ووراء كل هذا ، إيمان بأن القوة تنبعث من العمل المضني لتشويق وإمتاع الجمهور ، فهذا الكتاب قائم علي أربع كلمات أساسية - لا تكن مملاً أبداً - وهي السلاح الخفي الذي يجب أن يظل حاضراً في ذهن كل متحدث .

إن إكتساب التميز في مهارات الخطابة يجعل الثقة بالنفس تسير جنباً إلي جنب مع مهارة الحديث ، فكلما تحدثت أكثر ازدادت ثقتك بنفسك ، ليس فقط في مقدرتك علي الحديث بل في قدراتك العملية المختلفة ، وعندما تستطيع أن تتجاوز مخاوفك ، تصبح لديك القدرة علي إقناع رؤسائك ، وزملائك وعملائك والناس كافة .

فكيف إذن تكتسب مهارة الخطابة ؟ إنك تستطيع أن تحقق ذلك من خلال التعامل مع كل فرصة للحديث علي أنها فرصة ذات قيمة للتعريف والإقناع بفعالية ، ولتشكيل كيانك ومظهرك أمام الآخرين ، وهذا الكتاب يشرح لك كيف تستخدم أدوات فن الحديث في كل إجتماع تعقده وكل حوار تجريه : الإعداد ، التنظيم ، التركيز ، الدعم الكافي لأفكارك والإهتمام بإحتياجات جمهورك مهما كان عدد الحاضرين .

إن الأسلوب الصحيح للخطابة العامة مصمم بحيث يجعلك تتحكم في بيئته الحديثة بدلاً من أن يتحكم هي فيك ، فمن يتحكم في فعالية

الأحاديث لا يثبت فقط ثقته بنفسه ، ولكنه وأمثاله يمثلون قادة في أعين من لا يملك قوة الإقناع ، فالقدرة على الحديث والتقديم الواضح والإقناع عبارة عن مهارات تستحق أن تحني ثمارها على مر السنين .

فاشرع إذن في القراءة ، وابدأ بالنظر إلى يومك في العمل بشكل مختلف ليس كسلسلة من الحوادث التلقائية ، بل كفرص متاحة لصقل مواهبك في الحديث ، وأول نقطة تجدر معالجتها هي الخوف من الخطابة أو التقديم العام .

الأخطاء الستة في الحديث :

لا بد أن تكون قد استمعت طوال سنوات عديدة إلى مئات الخطب أو أمضيت سنوات عديدة في التدريس وتدريب المحترفين ، وأعددت مئات من ورش العمل أو قمت بتدريب أعداد كثيرة من التنفيذيين ، على أداء مئات الخطب والأحاديث واستمعت إلى أضعافها .. ولا بد وأن تكون قد اكتشفت أن هناك ستة أخطاء رئيسية متكررة باستمرار حتى لدى المتحدثين المحترفين .

ومن خلال الاستماع للخطابة العامة ، يمكن أن تكون مقتنعاً بالأثر السلبي لهذه الأخطاء الستة ، فإذا كان أحدها كامناً في الحديث فسيقتل حديثك جزءاً كبيراً من فعاليتك . حتى وإن كان كل شيء آخر متكافئاً وعلي ما يرام ، وفيما يلي الأخطاء الستة الرئيسية في الحديث :

١ - الهدف الغامض : فأنت تريد تحفيز الجمهور بشكل ما ولكنهم لن يدركوا ذلك من تقديمك غير الواضح .

٢ - الإفتقار إلى التنظيم المنطقي الواضح : أن يكون حديثك غير مرتب ولا يتسلسل منطقياً من نقطة لأخرى .

٣ - المعلومات الغزيرة والتفاصيل المملة : بأن تشغل جمهورك بالتفاصيل التي قد يكون بعضها قنياً وبعضها الآخر غير ضروري بالمرة .

٤ - عدم وجود الدعم الكافي لأفكارك ، ومفاهيمك ومعلوماتك : وهذا يعني أن يكون لديك حجة قوية غير أنك لا تدعم أفكارك بأمثلة وقصص حيوية .

٥ - صوت ملل وحديث غير متقن : فقد تكون مؤمناً بما تقول ومستمتعاً به ولكن صوتك وأسلوبك في الحديث لا يعطي هذا الانطباع علي الإطلاق .

٦ - عدم الوفاء باحتياجات جمهورك : بمعنى أنك تركز علي ما يهيك أنت وليس علي ما يهتم جمهورك بالإستماع إليه .

ترتبط هذه الأخطاء ببعضها البعض ارتباطاً وثيقاً ، فإذا تجاوزت أحدها فسيمكنك تجاوز الخطأ التالي تلقائياً ، وقد يتطلب صقل مهارات الحديث لديك الكثير من الصبر والتدريب ولكن إكتشاف هذه الأخطاء السئة وتصحيحها مباشرة سوف يجعل هذه المهارات فائقة الجودة بنسبة ١٠٠٪ .

كيف تتغلب علي الأخطاء الستة الكبرى للخطابة وكيف

تبدو كمتحدث جيد :

الخطا رقم (١) .. الغرض غير واضح :

« هناك قاعدة عامة نقول إنه أثناء معظم الخطب ، يمكن للمستمعين أن يدركوا موضوع الخطبة وليس هدفها » .

بعد الهدف الواضح أمراً ضرورياً حيويّاً أكثر مما قد تنظر إليه ، هل جئت يوماً كمستمع وسألت نفسك متى يبدأ المتحدث الدخول في الموضوع ؟ أو حتي استمعت لخطبة غير مرتبة ؟ ، علماً بأن الموضوع قد يكون شائناً ويكون المتحدث جذاباً ولكنه يتحدث دون تحديد هدف واضح ، حينئذ يفشل المتحدث في جذب إنتباه المستمعين والسيطرة عليهم .

يصبح المتحدث بمثابة القائد أمام المستمعين ، ويتحكم في الإنتقال بهم من فكرة لأخري ولا يمكنك أن تكون قائداً وتحصل علي القوة التي تساعدك علي القيادة إلا من خلال هدف واضح في الذهن . فلن تصدر أي شكوي من أي فرد ما دمت تضع هذا الهدف نصب عينيك كما يجب أن نغني المستمعين من أي صدمة قد يسببها خروجك عن الموضوع .

وتمثل الهدف من الخطبة في الإنطباع الذي تريد أن تتركه من خلال الخطبة في أذهان المستمعين ، وما تريد منهم أن يفعلوه إثر سماعهم لك ، يخلط العديد من المتحدثين الغرض بالعنوان أو الموضوع ، في الواقع تحتاج أي خطبة إلي ثلاثة أشياء : عنوان - موضوع - وهدف ، فعلي سبيل المثال العنوان : ثبت الحزام ، تعش أطول .

الموضوع : أمان السيارات .

الهدف : كيف تزيد من عدد من يربط الأحزمة أثناء القيادة .

كيف نحدد هدفك :

يمكنك الشروع بتحديد هدفك من خلال طرح سؤال « ما الذي أريد أن أفعله للوصول إلي أذهان المستمعين ؟ ما الذي أريد منهم أن يفعلوه ، يشعروا به أو يعرفوه ؟ » .

سوف تساعدك الدراسة بوضوح بما يريد المستمعين أن يشعروا به علي التأثير علي مزاج خطبتك وإختيارك للأمثلة والقصص ، وبناء حججك : فكل عنصر يتأثر بأثر الهدف العلمي ؟ .

ابداً بالإعلان عن هدفك :

قد يبدو أمر بالغ الدهشة أن تقوم بتحديد جملة واضحة توضح هدفك ، أطلب في فصول فن الخطابة من المستمعين أن يحددوا غرضهم حتي لا يقعوا في خطأ يقع فيه المتحدث في الغالب ، فيصيب الغموض المستمعين حتي بعد إلقاء الخطبة ، حيث يمكن لهذا الشك أن ينبع من محاولة عرض ذلك بإسهاب ، للتيقن من إدراك المستمعين لكافة الحقائق ، لا تكن متحدثاً لاتطابق بالإبتعاد عن الهدف الرئيسي وبعده تفشل في الرجوع للموضوع الأصلي .

إذا ما حددت هدفك النهائي؛ فإن ذلك يساعدك علي التيقن من أن كل ما يعقبه سوف يدعم أفكارك وأهدافك، ولن يشك أي فرد في النقطة التي تحاول عرضها.

كيف تفعل ذلك؟ تتمثل الخطوة الأولى في تحديد نوعية هدفك، بمعنى آخر هل سوف تتحدث للتسلية أم لعرض معلومات؟ أم أنك تحاول البعد عن نطاق الإعلام وتحاول إقناع أو إثارة مستمعك بتحفيظهم؟ إنه أمر محتمل، فقد يشمل هدفك مزيجاً من هذه الأهداف، وإن كان الأمر كذلك فأيهم أعظم؟

إن الهدف الواضح هو الهدف المحدد، وقد يكون الهدف العام هو الإعلام بيد أنه يجب أن تركز فيما تريد أن تفرضه، هل تحصل علي عدد كبير من الخطابات حول الندوات التنفيذية؟ أنظر إلي وصف الدورات المقدمة، يجب أن تحدد كل هدف بوضوح. وإذا تحدثنا عن هذا الكتاب فيمكننا القول إن هدفنا هو أن نتعلموا فن الخطابة حينئذ يصبح الهدف غامضاً. وسيكون الأمر أكثر وضوحاً إذا قلت إنني أريد أن تتعلموا كيف تصبحون متحدثين جيدين من خلال تفادي الأخطاء الستة الكبرى للخطابة.

لا تدع الموضوع يبتلعك :

حين يتسع نطاق الهدف؛ فقد يسبب ذلك إرباكاً للموضوع، فحاول أن تفصل بين هذين الشئين وستكون حينئذ بطريقك للتركيز في الحديث. قد تكون ملزماً بالتحدث عن القيادة المشتركة في الثمانينيات، فإذا ما اعتقدت بأن هدف حديثك قد يحدث أية دعر أو يعد موضوعاً مثل ذلك كبير، وتذكر أن هدفك هو تقديم نقطة محددة عن القيادة ربما تكون في شركة معينة من خلال الأمثلة والنوادر والحقائق المختلفة، لذا حاول أن تتعامل مع بعض الأشجار وليس الغابة كلها، حينئذ يصبح هدفك في مثل هذه الخطوة دور القيادات في التسعينات، وتعد الاحتمالات المصاحبة لهذا

الموضوع واسعة، لذا يجب أن يكون هدفك واضحاً ومحدداً، وكلما كان حديثك محدداً ومركزاً كلما كانت فرصتك أفضل من خلال صدي الكلمات، تحدث بحيوية عن قيادة الشخص وسرعان ما يبدأ المستمعون بإدراك إمكانية تطبيق مثل القيادة بشكل عام. دع مستمعك يشون من المحدد إلي العام علي أن تكون حيوي. وتذكر أنه إذا أعطيت المواضيع أهدافاً محددة وواضحة وحيزاً أصغر بما يمكن من تذكرها كانت أجمل، وحاول دائماً أن يكون هدفك محدداً.

قيم المستمعين :

يجب أن تسأل نفسك كيف يرتبط هدف حديثك بإهتمامات المستمعين. فمعرفة أنك بمستمعك هو السبيل الوحيد لتفهم المفاهيم والتكهن بالأهداف.

فطبيب الأسنان الذي يخاطب مجموعة من الآباء والأمهات سوف يبادر بإخبارهم عن كيفية حماية أبنائهم الصغار من تسوس الأسنان ولن يحاول إخبارهم بآخر آله ثبثها بالعيادة. أدرس ذلك في مستمعك وحدد احتياجاتهم. يجب أن تربط المعتقدات التي تحاول عرضها مع إهتماماتهم الفعلية بعناية كبيرة ومستفيضة.

دع الهدف يكفل الحجة (البرهان) :

إذا ما عنوانت خطبتك عن القيادة بأن المجموعة بلا قائد مثل المركب بدون دفة، سيساعدك مثل هذا العنوان علي الإستئثار الطبيعي بقيادة مستمعك ويساعدك علي تغيير سلوكهم وإقارار وإستخدام استراتيجيات القيادة التي تحاول تقديمها.

يمكنك أن تخوض في ذلك من خلال دعمك لهدفك من خلال شرح مايمكن أن يحدث إذا لم يستخدموا ذلك والعكس أيضاً.

احصل علي الرسم المبلي لعنوانك :

يقوم العديد من المتحدثين بإهمال العنوان أو تغييره بشئ آخر في آخر لحظة ، بيد أنه إذا كان العنوان هو أول ما يشد إنتباه المستمعين إليك بالنظر أو السمع فهو يستحق إذا عناية فعالة ، يستخدم المتحدثون الجيدون العناوين بمثابة جزء من استراتيجيتهم ولا يساعد شئ علي الإبداع السريع مثل العنوان المصاغ بشكل جيد ، سوف يساعد العنوان الجذاب مخطط الإجتماع الذي يقوم بطباعة ما تعود هو أو هي علي استخدامه لتلخيص أو بيع اللقاء .

فالعنوان الضعيف أفضل بكثير من عدم وجود عنوان علي الإطلاق ، قارن بين « الأمان » و « الأمان والحياة أطول » عشر خطابات للمكان الصحي .. وكيف تقود بشكل جيد وكيف تكون مديراً ناجحاً .

يجب أن تستخدم عناوين حتي في خلال الاجتماعات التي تديرها في شركتك .

اضبط نغمات صوتك :

تعد عملية ضبط الصوت هي بداية التنظيم الجيد للمتحدثين الجيدين ، ويحول الصوت بين أنواع مختلفة من الحديث اعتماداً علي نوع المستمعين ، فعلي سبيل المثال يعد التحدث عن القيادة مع مديرين ذوي خبرة أمراً مختلفاً عن القيام بذلك مع مديرين جدد . وهنا قد يتغير الضغط القوي المتواصل من التدعيم إلي التقديم للأمثلة المرتبطة بالمستمعين بيد أنها أمثلة مختلفة وسوف تحدث تغييرات أخرى إذا أعددت حديثاً عن نفس الموضوع لأشخاص عادين وخبراء فنيين .

هل يجب أن تكون الخطب مسلية ، أم تقنية بحثة أم قليلاً من الاثنين ؟ يوجد للخطب مغزاها الذاتي الذي قد يكون أما غير ملائم للموضوع أو مجرد صحيح ؟ . وسوف يؤدي تحريفك للحقائق إلي إنصاع

جمهورك لتلك المعلومات التي تقدمها لهم .

إلتماس الدعاية : لا تهمل أبداً الرحمة التي تقدمها الدعاية علي الرغم من جديتك الشديدة فالمثل الشائق أو القصة الشائقة تعد أحد أهم الوسائل التي تساعدك علي الإحتفاظ بالشئ في الذاكرة ، حتي شكبير كان يدخل بعض الكوميديا في أكثر مسرحياته الدرامية ، لا أقترح عليك أن تبدو مثل الشخصية الكوميديية ولكن عليك أن تستفيد من الصلة التي تربط المتحدثين بالمستمعين .

لا تخبر .. فقط إقنع :

يعد الهدف البسيط للمتحدث هو تقديم المعلومات ، فتقديم المعلومات هو دور أساسي لعملك ، ويعد الحديث أفضل السبل الفعالة لتقديم المعلومات للجماعات الكبيرة ولكن تكمن المشكلة في محاولتك إقناع مستمعيك وليس إخبارهم بشئ فقط ، وهذا هو الهدف الخفي وهو الأمر الذي سيدفع المتحدثين للبحث .

يمكنك أن تري هذه الأهداف - الإعلام والإقناع في العمل من خلال التقديم الفني والتقني ، حيث يتم عرض الموضوعات والحقائق والإحصاءات بشكل واضح منظور ، إن أدوات الإقناع والخطب والعروض تعتبر أحداثاً يومية ، لكن ليس كافياً أن تكون واضحاً لأنك يجب أن تكون متحدثاً أيضاً .

التحدي من خلال الإلتزام :

يرتكز أساس التحدي علي إلتزامك ومدي تمسكك بالموضوع ، كما أنه ينبع من معرفتك بما تريد أن تقوله ، هل يبدو مألوفاً ؟ ستعود مرة أخرى لتحديد هدفك ومعرفة ما تريد أن تقوله ، والخطوة الثانية تتمثل في الإقناع حيث تحتاج إلي إلتزام منك بالموضوع ، ويكون ذلك من خلال القصص المضحكة - الشرائع - والإحصاءات المختلفة تساعد كل هذه الأشياء علي تحقيق ما تريد ، بيد أن إلتزامك كمتحدث وإيمانك الراسخ والملموس أنك

قادر علي التحدي وأنه من الصعب هزيمتك إذا ما مزجت المنطق مع عرضك التعليمي .

يجب أن تؤمن بما تعرضه كشخص متحدث حتي تكون مثيراً جذباً بالإتشاء ويكون هذا حقيقي حين يكون غرضك هو الإقناع والتحفيز ، حيث يجب أن يكون حماسك حقيقياً وصريحاً وأي شئ أو وسيلة نستغلها نجعلك قادراً علي الفوز .

هل كان هدفك واضحاً .. أحصل علي تغذية استرجاعية .

احرص دائماً علي أن تسأل مستمعيك دائماً إن كان الهدف واضحاً قبل أن تشرع في حديث تال أو ترأس إجتماع ، أكتب جملة توضح ونصف هدفك بعد تقديمك للعرض ، أسأل المشاركين إذا ما كانوا قد عرفوا غرضك ، ويجب حينئذ أن يخبروك بسهولة ولكن راقب ما تكون قد كنيته وما أخبروك به ، وإذا كان يتعين عليك حينئذ أن تبذل أقصى ما في وسعك لتجعل عرضك يتناسب مع ما يدور في خاطرك ، لن تستطيع دون التغذية الاسترجاعية إلا أن تخمن إن كان هدفك واضحاً ولن تكون أبداً متأكداً .

الآن يجب أن تكون الشخص المركز الملتزم والنشط ؟ هذا هو الشكل الذي يمكن أن تتحول إليه وتلك هي الخطوة الأولى والمتشكلة في الهدف الواضح والظاهر ، تعد عملية تحديد هدفك عملية سهلة وتجعل كل شئ بعدها يتسلسل وهي تشمل التنظيم وإختيار مواد مدعمة جيدة . حين نحاول أن نتصل بالناس من خلال توصيل هدف قوي لهم ، سيروك حينئذ بمثابة الرائد في المجال ، وهو أمر لن يساعد ، بيد أنه قد يضيف القوة لعرضك .

البرامج المهنية : ركز علي هدف :

١ - حاول الإصغاء إلي بعض السياسيين وانظر إن كنت تستطيع كتابة جملة واضحة واحدة توضح في مجملها الهدف من الخطبة

التي تستمع إليها .

٢ - فكر في مقابلتك التالية مع رئيسك وأكتب بوضوح غرضاً سوف يساعد علي أن تكون مركزاً أو يؤكد علي تحقيقك نتائج أفضل .

الخطا رقم (٢) .. الافتقار إلي التنظيم الواضح والقيادة :

التنظيم الجيد حتي في الجرائم له ما يبرره

« يهتم حتي من يمارس الإجرام علي توفير التنظيم الملائم »

جيم فيسك و روبرت بارون

تشابه محاولتك للحد من الستة أخطاء الشائعة في الخطابة مع عملية صعودك سلم ، فهي وسيلة منهجية تتابعية ناجحة : فإنك تستخدم كل درجة للوصول إلي الأخرى . تعد عملية توضيح الهدف أمراً بالغ الأهمية والنقطة الثانية الواجب تجنبها للصعود إلي خطبة قوية هي الافتقار إلي التنظيم .

الخطبة غير المنظمة تدمر كل شئ . أفضل الأفكار المغشودة ، ربما يكون موضوع حديثك موضوعاً شائقاً ، وربما يكون لديك جمهور يرغب في سماعك ، بيد أنه إذا لم ترتب أمورك فسرعان ما ينهار كل شئ مثل وقوعك من علي السلم إن كانت هناك درجة غير موجودة ، فتترك أنت مستمعيك معلقين ، إن التنظيم الجيد يساعد علي تفادي تعرض المستمعين للملل : لن يمل جمهور المستمعين ولن يسألك إلي أين أنت ذاهب إذا وجد تسلسلاً منطقياً لما تعرضه ، وسيظل مركزاً علي أفكاره ولن يحدث لهم أي ضلال أو إتجاه إلي أي موضوع آخر . سيترك الجمهور نفسه بين يديك خاصة إذا ما شعروا أنك تحسن توجيه الدفة وأنت تعلم إلي أي الطرق تقوده .

يمتلك المتحدثون اللبقون وسائل مختلفة للوصول إلى ما يريدون ، ولكنهم جميعاً يمتلكون شيئاً واحداً هو التخطيط التمهيدي ، فهو يساعدك علي إبراز العناصر الهامة في حديثك كما يساعدك أيضاً علي التخلص من الإسهاب ويعينك في اختيار أفضل دعم للمعلومات ، يجبرك هذا التخطيط علي اختيار أفضل المعلومات التي قد تساعدك وتجعلك تتخلص من أي ثغرات أو أي تصدعات في تفكيرك ، يساعدك التخطيط الجيد القوي علي أداء خطبتك بشكل أفضل لكنك حينئذ تري نقاطك الأساسية في ذهنك ، وتنساب كلماتك بسهولة نحر الخائفة دوتما ملل ، وتعد أفضل خواص التخطيط التمهيدي في العرض الجيد والاستعراض الهام الذي يساعدك علي التكيف لمواجهة المواقف والمطالب المختلفة ، ويمكنك من خلال التخطيط التمهيدي تغيير خطبة تستغرق عشرين دقيقة إلي خطبة مدتها خمس دقائق ، والعكس صحيح ، يجب أن تستعد في الواقع لإلقاء خطب طويلة ، متوسطة أو قصيرة خاصة إن كنت آخر المتحدثين في طاوور متحدثين استفدوا الوقت المخصص لهم .

وقع وزير الخارجية البريطانية تحت رحمة مقدم (يتصدر الوليمة لتقديم المتحدثين) وكان ثراواً لدرجة أنه فقد كل من المستمعين وكذا الوزير نفسه الصبر ، وحين قدم وزير الخارجية بدأ الرجل الحديث قائلاً : طلب مني إلقاء كلمتي خلال الخمس دقائق الباقية ، وسوف أفعالها : ١٠ كارلتون جاردنر لندن - إنجلترا ثم جلس ليحوز علي إعجاب المصفيقين .

لجنب مصيدة التخطيط التمهيدي الذي لا ينتهي :

من الأخطاء الشائعة في التخطيط التمهيدي ، أن لا تجعله بسيطاً ومرتباً ، قد يطلب منك تغطية العديد من العناصر التي تراها جميعاً ذات أهمية متساوية ، وهو شيء مفهوم لأنك لا تريد ترك حقائق أو موضوعات رئيسية ولكن سوف نقضي عليك تلك الطريقة بالنهاية ، هناك ربة في

المتحدثين إذا ما أرادوا معاملة العناصر بأهمية واحدة ، علماً بأن المستمعين لن يستوعبوا كل هذه الأفكار .

لذلك يجب أن تحدد أولويات ، فحدد بداية الثلاث أو أربع نقاط الأساسية التي يجب تغطيتها ، ثم قم بعمل نظام عناوين فرعية تساعدك علي توصيل ما تريد من معلومات للناس .

نموذج التخطيط التمهيدي لعرض يستغرق عشرين دقيقة
المقدمة ٥% من الوقت :

١ - كلمة إفتتاحية لجذب الإنتباه والإهتمام - وسيطرة علي آذان المستمعين .

أ - تطوير الإفتتاحية .

ب - استخدام وسائل بصرية إن أمكن .

٢ - مقدمة ثانية (عند الحاجة) .

- الموضوع : ٩٠% من الوقت .

٣ - النقاط الأساسية الأولى من الخطبة :

أ - العناوين والنقاط الجانبية الرئيسية .

ب - نقاط جانبية أخرى .

٤ - النقاط الأساسية الثانية من الخطبة :

أ - العناوين أو النقاط الجانبية الرئيسية .

ب - نقاط جانبية أخرى .

٥ - النقاط الأساسية الثالثة من الخطبة :

أ - العناوين أو النقاط الجانبية الرئيسية .

ب - نقاط جانبية أخرى .

ج - الخاتمة : ٥ ٪ من الوقت .

٦ - الإيجاز :

أ - مقتطفات شهيرة .

ب - شكر الجمهور .

٧ - التطبيق والتعليق النهائي .

ثلاثة أشياء نجعل خطبتك مقنعة :

المقدمة ، الموضوع ، والخاتمة ، ثلاثة أجزاء هامة في الخطبة بيد أن النصيب الأعظم من الخطبة ينصب على الجزء الخاص بالموضوع ، يهتم العديد من المتحدثين بالموضوع أولاً بعدها يأتي الإهتمام بالبداية ، ولكن من الأفضل إعداد خطبتك بترتيب يؤدي إلى نجاحك .

١ - العصا السحرية .. لا تنس نقاط التحول التي تعد أجزاء فعالة وأساسية حتى أن بعض المتحدثين يرونها شديدة الأهمية ويتعاملون معها كجزء هام من الخطبة ككل ، وهي العصا السحرية للخطبة المهنية للشخص المتمرس .

أنظر إلى أي نموذج وستدرك على الفور وجود نقاط تحول بين كل نقطة رئيسية وفرعية . هذا ونتيجة لأهمية تلك المعايير فقد قمت بتهيئة المادة للتعامل مع التنظيم وسبل تقديم العروض الجيدة .

بعد الانتهاء من كتابة ثلاثة أو أربع موضوعات رئيسية ، ابدأ بتصنيف أي شيء تعتقد أنه سيكون فعالاً ويساعد هذه النقاط الرئيسية ، ستساعدك النوادر ، والأبحاث ، والقصاصات والحقائق على تقديم لون وشكل للخطبة يجعلها لا تنسى .

٢ - نظرية النجاح : هناك نقطة هامة للمعلومة سوف تساعدك بحق على التحدث بقوة وهي سهولة الاستخدام ، يجب أن تستخدم في كل النقاط الرئيسية وصفاً جيداً ، ثم اجعل النقطة خلاقاً وهذا هو ما تقصده به التجديد فإنك تستفيد من معرفة كيف يستفيد الناس (من خلال الإعادة والعرض) ويُعد عنصر التذكير أساس الخطبة القوية .

أدركت في البرامج الخاصة بالتدريب أهمية التذكر ، لذا قمت بتحويل الدروس إلى مباريات وتمثيل أدوار - بمعنى أنها أصبحت حية حيوية مليئة بالأمثلة الحقيقية للمبادئ التي يسهل على المستمعين تذكرها بشكل أفضل من الدروس الجامدة ، وعليك أن تستخدم نفس المنطق أثناء إلقاءك الخطبة من خلال استخدام التنازيد للأمثلة الحية وهو الأمر الذي سوف يزيد من متابعة المستمعين لك . ستجد أنك بعد إختيارك المواد التي تدعمك ، أن هناك أشياء قد تركتها ، لذلك قم بمراقبتها والتحقق من أهميتها ، وإن لم تجد لها مهمة فإلقها جانباً . حتى إن كنت قد أعددت لاستخدامها لأنها ربما تطيل من زمن الخطبة ، تمسك بالقاعدة الذهبية المتمثلة في التحرك من خلال أفكارك الرئيسية وتخلص من الأفكار السيئة ، قد تفيدك هذه الزيادات إذا ما أردت إطالة خطبتك فإنني أعطي موضوعاً ف خلال ١٥ دقيقة ويمكنني عرض نفس الموضوع خلال ٤٥ دقيقة ، وهناك سوف تفيدني القصص الإضافية إن كان لدي وقت ، هذا ومن الممكن أن تبدأ عرض بعض معلومات قيمة لا تتناسب مع الموضوع الذي تتحدث عنه هذه الحالة تكون النقاط الرئيسية التي اخترتها غير شاملة ، حينئذ عد مرة أخرى وحاول إعادة بنائها من خلال إطار أكبر .

٣ - الخطب تنتهي من نقطة عالية : بمجرد الإنهاء من ترتيب العناوين الفرعية والأمثلة تحت النقاط الرئيسية ستجد نفسك أمام نقطة شائكة هي محاولتك ترتيب تسلسل تلك الأفكار وطريقة عرضها بشكل يحقق الغرض الذي تريد الوصول إليه ، علماً بأن إختيارك للتسلسل يجب أن يتحرك من نقطة لأخرى محافظاً علي درجة الاهتمام ومحركاً الخطبة ككل . قد تجد عرض عشر نكات معاً أمراً هاماً وجيداً يحدث إذا لم تصف الكثير وحطمت بنفس الوقت التسلسل الذهني وتصيب المستمعين بالأسى وعدم الرضا . وفي نفس الوقت تجد تقديم سلاسل من الحقائق مع بعضها البعض أمراً هاماً ولكنه يكون أيضاً مملاً في بعض الأحيان .

اختر أسلوباً للتنظيم ، لكن لا تعتمد علي التوجس ، فأمر شيء تمناه هو أن تحوز علي رضي المستمع ، قد يبدو التخطيط التمهيدي أمراً صارماً وغير موصول لما يريه المرء ، بيد أنه محكوم بتسلسل أفكارك وهنا تصبح حراً في عمل ما تشاء ، ويمكنك أن تبدأ بالفاظ صغيرة وتبني بعد ذلك الموضوع ، أو ربما يمكنك أن تجذب إنتباه مستمعيك من خلال تدفق النقاط المتتالية ، فيمكن للكاتب الخضر أن يصل لنفس الهدف مئات المرات وهكذا كمتحدث يمكنك أن تعمل نفس الشيء من خلال استخدام التضاد والمقارنة ومن خلال التحرك التاريخي من الأمثلة البدائية حتي أكثرها حداثة ، أو ببساطة بالانتقال من البسيط إلي المعقد ومن الأصغر للأكبر ومن الأرخص للأغلي ويتمثل كل ما عليك أن تفعله في إختيارك نموذج يساعدك علي تقديم رسالتك ، ويتلائم مع تفكيرك وأسلوبك ويساعد المستمعون علي التحرك بشكل واضح ومنطقي ، وتذكر أهمية الإمساك الدائم بشئ لتلوح به ، فكافة الخطب تنتهي في الغالب من نقطة عالية .

النماذج التقليدية الأربعة :

يمكنك عرض خطبتك من خلال وسائل مختلفة لا حصر لها ، وهذه الحقيقة تُرعب هؤلاء الناس الذين لا يبحثون فقط عن أية وسيلة بل أيضاً علي نموذج العرض المؤثر ، إليك الأمثلة الخجيرة والمألوفة ومجرد قبولها لا يجعلها نماذج مملّة أو يمكن تخمينها مثل العروض ، فالنماذج هي أعمال فارغة وتصبح قوية بمجرد العمل بها .

١ - التابع :

اعرض الأحداث بتسلسلها التاريخي ، فعلي سبيل المثال لن تتمكن من بدء عمل جديد قبل تركيب كمبيوتر ، يلعب التسلسل التاريخي دوراً هاماً مع الوقت وفي ربط الأحداث ، ويخيم علي ذلك المنطقية والإمكانية البسيطة لتفهم ما يدور حولك كمستمع .

٢ - التصنيف :

يصبح هذا النموذج مفيداً حيث تفتقر لنموذج واضح للتنظيم أو في حالة أن الموضوع الذي تعرضه لا يتلائم مع الإطار الزمني - الإجراء أو العمل .

إنك حينئذ تحدد معايير ذات مغزي لعناوين ملحقة مرتبطة بالموضوع العام وعلي سبيل المثال كنت أعرض موضوعاً حول نجاح المبيعات وفي خلال الخطبة (س) لأربعة تصنيفات هي :

قوة الشخصية - قوة التنظيم - القوة الشفهية ثم قوة المبيعات . تعمل هذه النماذج المصنفة بشكل جيد حين تقوم بعرض أفكار جيدة لم توضح من قبل في إطار عملي .

يتم استخدام هذا النمط غالباً في العروض الفنية وهو يحتوي على أعراض المشكلة : ادعو المستمعين للتعرف على المشكلة وضرورة حلها ، تحديد المشكلة الحقيقية - تحليل وعرض لماذا ومتى وأين ، كم العدد ، كم مرة في الغالب ولماذا . اعرض كيف تتصل هذه الأسئلة بالإجابات وحدد ارتباط الأهداف بالمسألة . الحلول الممكنة ، فالحديث الذي يحدد المشكلة وينقحها من أية تعقيدات لن يضع قائمة بالحلول فقط بل سيضمن القيود التي تعوق هذا الحل ، بمعنى آخر التقييم الشامل لهم والتوصية بأفضل حل أو بمزيج من هذه الحلول .

يمكنك استخدام نموذج المشكلة والحل بشكل فعال وواضح حين تطلب من المستمعين اتخاذ قرار وعمل شيء ما ، فهذا مؤثر أيضاً أثناء التقديم للحقائق بشكل فعال .

٤ - الاختلاف والمقارنة :

أطلب من مستمعيك أن يقيموا الأفكار البديلة أو الخطط من خلال شد الإنتباه للفروق والتشابهات .

التوافقية : البديل النهائي :

يمكن دمج الأربعة نماذج الرئيسية المذكورة مع بعضها البعض ، فعلى الرغم من تقديمك لمعلومة إلا أن هدفك هو تطوير المزيج الخياري لموضوعك وكذا عملية التوصيل والإقناع للمستمعين .

كما يمكن لكل نموذج علي حده أن يستفيد من الأسئلة حين تحفز المستمعين بطرح أسئلة قبل أن تتحدث : اختبر تنظيمك ، لقد ركزت ، وبحثت ، وخططت ، وكتبت كما أنك بالفعل مستعد للحديث . اختر

هذا الإعداد من خلال استخدام القائمة التالية للخواص الأساسية للخطبة الجيدة :

- الترتيب .
- الهدف واضح .
- الموضوع شائق ويشد إنتباه المستمعين .
- أفكار قوية ، منطقية ومتتابعة .
- عرض النقاط بشكل متماسك يضمن متابعتها .
- تكييف الخطبة مع مفهوم الجمهور أو أي أحداث أخرى .
- التحولات واضحة وفعالة وقائمة على معلومات كثيرة ، بل زن كل ما تقدمه بميزان الأفكار الرئيسية .
- دعم كبير يؤيد إصرارك .
- الإيجاز الجيد المساعد للجمهور والذي يفسر النقاط الرئيسية .
- تعيد خاتمة حديثك لأذهان المستمعين ما تريد منهم أن يعرفوه أو يشعروا به .
- بمجرد أن تمتلك بين يديك حدوداً تستريح لها ، فسوف يدفعك ذلك إلى البحث عن المعلومات لدعم أفكارك ولكن تجنب غزارة المعلومات .

« لا يمكن خطبة أو حديث أن تكون شيقة بالكامل طالما كانت قصيرة بصورة مناسبة »

أيرقيج كوب

يشعر المتحدثون أنهم مجبرون علي تقديم أكبر قدر من المعلومات المفصلة إذا ما واجهوا مستمعين مترقين . وهذا الكم من المعلومات المتدفقة يجعل المتحدثين يشعرون بأمان وتصبح بعدها محدد أمانهم ، ولابد أن تزرخ خطبتك بالأمثلة والتوضيحات وأيضاً أن تكون مليئة بالحقائق ، والأرقام والقوائم ويكون ذلك بحق أثناء العروض الفنية .

فتش عن الحقائق :

تعد الحقائق بمثابة الثوابت فهي تدعم تأكيدنا وتدعمنا بأرض ثابتة نلف عليها . يجمع المتحدثون القلقون . هذه المعلومات لأسباب مختلفة غير مدركين أن الوفرة المفرطة تضر بالخطبة ، بما أنه ليس من اليسير تجميع المعلومات ثم جعلها مشوقة ، يستخدم بعض المتحدثين الحقائق لتدعيم الحجج والبراهين معتقدين أنهم كلما حصل المستمعون علي معلومات كلما أصبحت الأحاديث التي يقدمونها أكثر مصداقية ويشعر بعض المتحدثين أن الجمهور يحتاج إلي معرفة المزيد وجمع الحقائق والقوائم في محاولة منهم لإعطاء المستمعين هدفاً مادياً ما يعادل أموالهم التي أنفقوها .

علماً بأن كلاً من المدخلين يسبب سوء فهم يعمل ضد المتحدث والمستمع ، يحتفظ الناس بثلاث أو أربع نقاط - ثم يقومون بشرحها وعرضها وهذا بعناية - أفضل بكثير من كم لا حصر له من المعلومات المدعومة ، بدلاً من تدعيم الجمهور بالحقائق لأنها الحقائق الإضافية تعوق الجمهور ، ليس هذا فقط بل إن المشكلة تأخذ بعداً أكبر ولا تعد وفرة

المعلومات أفضل لدعم حججك حيث يمكن لأي فرد أن يقرأ قائمة بالحقائق ، عملك هو جعل المعلومات شائعة ، وتوصيل وجهة نظرك باستخدام أسلوبك وصوتك ، فالجمهور يريد مجرد معرفة وسماع المعلومات بل يريد معرفة تفسيرها .

لا تبتعد عن دائرة الضوء :

تذكر أنه تم دعوتك للتحدث لأسباب بعيدة كل البعد عن قدراتك البحثية ، بل أنك تتمتع بميزة فريدة للتحدث حول هذا الموضوع من زاوية خاصة .

القوة تأتي من خلال التلخيص :

يمكنك أن تبالغ في سرد الحقائق والقصص التي تجعلك لا تنسى ولكن حينئذ سوف تصبح مجيراً علي سرد الكثير . قد تبدو عملية تلخيص خطبة عملت في إعدادها فترة طويلة عن الوقت المخصص لها أمراً قاسياً ، وغير عادي وغير ممكن ، لكنه أمر ضروري ، كما تجدر الإشارة هنا إلي أنك إذا أخذت الوقت الكافي فإن جمهورك سيستمع إليك بشغف حيث أنه إذا طال الوقت فإنه يؤدي إلي شعورهم بالتشتت مما سيجبرك علي الإعادة ونقص التركيز .

قد يستغرق تركيز جميع ما تعرفه عن موضوع في نقاط محددة ورئيسية الكثير من الوقت والجهد . يجب أن تتروي وتتأمل في التركيز بكل شيء تفعله وتجعله يدور حول موضوع من خلال نقاط صغيرة ، سئل « وودرو ويلسون » آخر الرؤساء الأمريكيين الذين قاموا بإعداد خطبتهم : كيف تستغرق لإعداد خطبة تستمر لمدة ١٠ دقائق قالاً : « أسبوعين » كما سئل : كم تستغرق لإعداد خطبة تستمر لمدة ساعة ؟ . رد « أسبوع » فسأله : كم تستغرق لإعداد خطبة تستغرق ساعتين ؟ قال : « يمكنني أن ألقيا الآن » .

الخطا رقم (٤) .. لا يوجد دعم كافٍ لأفكارك ومفاهيمك

و معلوماتك :

المريض : لقد سررت كثيراً بحضور محاضرتك أيها الطبيب واستمعت إليك وأنت تتحدث عن الأرق .

الطبيب : عظيم جداً ، هل وجدت ذلك مشوقاً .

المريض : لا بشكل محدد بل ساعدني علي التخلص من قلقي

نكتة قديمة

يرغب أي متحدث أن يوصف بأنه كان محاضر جيد ، وألقي محاضرة شيقة ، لا تنسى ، وقوية وأنها أيضاً لم تسبب أي ملل ، وأفضل سبيل للوصول إلي ذلك النوع من النجاح في الخطابة هو استخدام ما يزيدك من الأمثلة والنوادر وغيرها من وسائل العرض .

صممت قاعدة (بيب) « حدد ، اضرب المثل ، حدد » كي تجعلك تغوص في الأمثلة والشروح ، فكل نقطة هامة تتحدث عنها يجب أن تدعمها كي لا تنسى .

إذا لم تدعم عرضك بحقائق فسيقتد مستمعيك متعة المشاركة معك فيما تقول ، يسعى معظم المتحدثين لإخراج مقدمة وخلاصة للخطبة لا تنسى ولكنهم يهملون عمل ذلك في موضوع الخطبة نفسه ، وهذا شيء مفهوم لأنه من الصعب تأكيد انخراط المستمعين معك في كل نقطة ، وعلي الرغم من صعوبة ذلك لكنه أمر ضروري للحديث القوي والفعال ، يعد استغلال ضرب الأمثلة الحيوية أفضل طريق كي تكون خطبتك مؤثرة تحافظ علي التواصل للأمثلة ذات اللغة الحيوية والقصص المشوقة والمصادر الهامة تلعب دوراً فعالاً في إيقاظ المستمعين وكسب إهتمامهم .

اختر قصصك بعناية :

يعد التدعيم مثل أي وسيلة قوية يمكن أن يزيد إستعمالها عن حده أو تستعمل في غير موضعها ، تكفل قاعدة « بيب » ألا تصيح خطبتك سلسلة من القصص فوسائل المساندة يجد أن تساعدك علي صقل النقاط وليس العكس .

تأكد من التدريب علي قول الأمثلة المستخدمة والإستشهادات وأنها دقيقة وفعالة ، فهي تعد بمثابة الحث علي الإندفاع بقوة بالغة من خلال قصة حية أو حقيقة دون فحصها بعناية ، فلن يقوم أي فرد بكتابة كل حرف تذكره وأنت تكون فقط في شبه محاولة للحفاظ علي إهتمام الناس ، ولكن في أي مجال أو محفل سوف تجد الأخطاء عائدة للنيل منك ، يستخدم أفضل المتحدثين المعلومات الدقيقة ، التعريفات المقبولة والمصادر الجيدة ، قد يأخذ منك وقتاً أن تجد المصادر الملائمة لدعم أفكارك ولكنها مسألة تستحق البحث .

المتاجرة من خلال القصص :

يعمل المتحدثون في تجارة الحقائق وهم يبيعون الحقائق عن طريق استخدام أمثلة تلصق بأذهان المستمعين ، استخدام وسائل الدعم للتركيز علي نقاط معينة .

من المهم جداً أن تحرص علي عادة البحث عن القصص الجيدة التي تجعل خطبتك مشوقة حيث يحب المستمعين سماع قصص الناس ، طلبت في أحد فصول برنامج قوة الخطابة من مستمعين أن يحكوا قصة عن أول إمتحان قيادة ، أول يوم بالكلية ، أول ميعاد شريطة أن تكون من خلال ٢٥ كلمة أو أقل ، وكانت النتيجة حصولي علي عدد كبير من القصص المشوقة وعلم الدارسون بعدها أن ذلك كان أفضل جزء بالبرنامج لأنها ساعدتهم علي إدراك أهمية القصص .

يجب أن يشارك المتحدثون الذين يعرضون موضوعاً تقنياً أنهم يعرضون توضيحاً لعملياتهم وإجراءاتها أو لإكتشافاتهم ، وهم حينئذ يقومون بتحويل ما هو مقصور على فئة قليلة إلى شئ شائع ، وهو شئ منع لك أيضاً ويساعدك أن تروي الجمهور مهمتهم بموضوعاتك وخبرتك وتعني في نفس الوقت بإعطاء مستمعك خطبة ممتعة .

وهو يثبت للجمهور أنك ملم بموضوع الحديث وأنت مهمتهم بمتعتهم أثناء سماعه .

الدعم في كل مكان :

أفضل وسيلة للدعم والتأييد هي مزج الدعاية ، الإقتباسات ، التمثيل والتشابهات بين الأشياء المختلفة ، وعناصر أخرى للمستمعين مجموعة غنية بالقصص . حاول أن تعمل مزيج للقصص التي تهيم الإنسان تجذب الناس عامة مع التفاصيل الحقيقية وهكذا ، أما عن مصادرك فأبحث بالجزائري ، كتيب الإقتباسات ، الأبحاث الصناعية ، مذكرات الطفولة ، خبرات الأصدقاء ، تاريخ العالم .. وهكذا . يجب أن تعرف مصادرك لا حصر لها ، لا تنجاهل أبداً قوة الماضي ، تعودت علي استخدام هذا الإقتباس من كونفوشيوس لإفتتاح الجلسات حين اتكلم عن الإدارة الفعالة ، وهذا الإقتباس وجدته في أحد المطاعم الصينية :

أولاً : إذا عرضت رجل للموت دون أن تعلمه ما هو الصواب يعد ذلك همجية .

ثانياً : إذا توقعت إنهاء عمل ما في تاريخ محدد دون إعطاء العامل تحذير فهذا قمع .

ثالثاً : أن تكون غامضاً في تعليماتك التي تعطيكها في الوقت الذي تنتظر فيه الدقة فهذا هو العذاب .

وفي النهاية إذا ما أعطيت شخص ما حقاً بشكل متدبر - فبعد ذلك أيضاً أمراً خيساً وبعث علي الشفقة .

لم يقتل هذا الإقتباس أبداً في إظهار الدهشة علي المستمعين أن يخرج كونفوشيوس بمثل هذه الحكمة في عام ٥٠٠ قبل الميلاد ، تذكر الجمهور بأنه لا جديد تحت الشمس وتضفي بإحتفاء الصبغة التاريخية يحول حديثك إلي شئ مترابط ولا ينسي .

مصادر للتدعيم المجربة والحقيقية :

إذا كنت تواجه مستمعين متشككين أو لديك فكرة صعبة التوضيح أو حتي تحتاج فقط إلي دعم لتوضيح فكرتك وربطها ، إليك ببعض أفضل السبل التي يمكنك الإعتماد عليها في خطبتك حتي تظل قوية ، كي تربط المستمعين بك يمكنك أن تحكي كل ثلاث أو أربع دقائق من عرضك قصة ، أو لتسأل سؤالاً أو تستخدم مزيج من عناصر الدعم المتمثلة في :

- الحقائق : تعد الحقيقة عبارة يمكنك تأكيدها سواء بالإشارة إلي مصدر ثالث أو الملاحظة المباشرة تعطي الحقائق لأرائك وزناً وتضيف معياراً لما تصرح به فبدون حقائق لا توجد مصادر غير أنه يجب ألا تضجر مستمعك بكم هائل منها .

- الأرقام والإحصاءات : قد تسبب الأرقام الموجزة وغير الواضحة تعويقاً للعرض لكنها في نفس الوقت لازمة وإجبارية في العروض الفنية ، بيد أن الأرقام نفسها لا تعلن عن شئ فبعض الأرقام غامضة وتحتاج لمزيد من الإيضاح مثل العجز في الميزانية ، ويمكن للمتحدث اللبق أن يحول هذا المبلغ الضخم إلي كومة أوراق فئة المائة دولار ويوضح للجمهور حجم تلك الكومة .

- التعريفات : تسمح لك في الدخول في صلب الموضوع غالباً ، من خلال تحديده في طائفة عامة ثم تحديد المواصفات المختلفة ،

فعلي سبيل المثال ، إذا أخذنا الإنسان فنجد أنه نوع من أنواع الثدييات يمشي على قدميه .

بعد استخدام القاموس مصدر ملائم علي الرغم من اختلاف التعريفات ، فاختار التعريف الذي يناسبك فإذا أردت علي سبيل المثال جذب الإنتباه نحو مجال مشاركة التسويق يمكنك أن تقوم بتعريفه علي أنه تنسيق كافة الأنشطة المتمثلة في التخطيط ، البحث والبيع اللازمة لإيصال المنتج أو الخدمة من البائع إلي المشتري .

لا يجب أن تكون التعريفات جامدة ، فالعديد من المتحدثين يستخدمون الاقتباسات القوية والذكية لتغطية نقطة ما كتعريف «أمبروزيوس» للأناني :

«إنسان يهتم بنفسه أكثر من إهتمامه بي» .

- الأمثلة : الأمثلة عادة تكون أحداث أو أشياء لتوضيح أو إثبات تعميم نقوم به وإذا تحدثنا عن الدعم لوجدنا الأمثلة في كل مكان وتخدم في الغالب تقديم حقائق وإحصاءات ، فالمدير الذي يحاول دائماً إقناع الجميع بإمكانية تخفيض النفقات دون المساس بالعمالة عليه أن يقنعهم بالأمثلة ، فحتي عمليات التوفير للدولار غالباً ما ترتبط بتغييرات فالتوفير في التكاليف يمكن أن ينتج من تغيير إجراءات الإنتاج لا من خفض العمالة .

وعلي الرغم من إحتياجك الدائم والمتواصل لاستخدام الأمثلة للإثبات أو التوضيح لنقطة ما تريد الحديث بشأنها إلا أنك يمكنك أن تستخدمها كعرض إيجابي لوجهة نظرك فعلي سبيل المثال كما يبدو في شركة «إكس واي زد» في حالة عدم تخفيض العاملين ستكون النتيجة أن ترتفع المعنويات يعمل الموظفون بشكل أقوى تزداد الأرباح .

- التوضيح : التوضيح أكثر تفصيلاً من المثال حيث توضح كل نقطة علي حده ، فتوضيح إمكانية خفض التكاليف مع الحفاظ علي عدد الموظفين يكون أيسر خطوة بإفهام مستمعك ذلك .

- النواذر والقصص الشخصية : تستخدم القصص والخبرات لإلقاء الضوء علي نقطة وليس إثباتها ، ويستخدم العديد من المتحدثين النواذر والقصص الشخصية لإضفاء جو من الألفة لإذابة الجليد أو لتدعيم النقطة التي يريدون إثباتها وتميل النواذر في أن تكون قصص إهتمام إنساني ويمكن أن يكون لها أثر طيب علي المستمعين .

وإليك قصة غالباً ما أحكيها أثناء دروسي عن القيادة ، أريد بها أن أذهب نحو تأكيد فكرة أن القيادة هي شئ يمكن أن نكسبه ، كنا نلعب أنا وزوجي التنس ليس بشكل فعلي بل فقط بضرب الكرة ، شاهدنا أحد الأطفال وطلب أن يكون جامع الكور لاحظت أن الولد يلقي بالكرات لزوجي خاصة علي الرغم من عدم إلقاء زوجي بكرات أفضل . وبدا كمن يتحكم في المباراة ، كنت أريد عودة هذه الكرات لي لذا ركزت وسددت ثلاث ضربات شديدة قذفت بزوجي في الشبكة وهكذا استرددت حقي في قيادة المباراة بعلمي لا بشئ آخر .

- المصدر : يمكن أن تذكر مصدراً يعتمد عليه ويكون مصدراً أو نصاً معترفاً به لتدعيم نقطتك .

- الإقتباسات : يرتاح العديد من المتحدثين للإقتباسات التي تسمح لك بتقديم مصدر ، مثال وكذلك دعاة في بعض الأحيان وحيث أن العديد من هذه الإقتباسات قد دامت عبر العصور فيعني ذلك أنها أمر عميق وقوي ، فالمتحدثون يضيفوا هاتين الميزتين إلي أحاديثهم .

فعلي سبيل المثال ، إذا أخذنا الإنسان فنجد أنه نوع من أنواع الثدييات يمشي على قدميه .

بعد استخدام القاموس مصدر ملاتم علي الرغم من اختلاف التعريفات ، فاختار التعريف الذي يناسبك فإذا أردت علي سبيل المثال جذب الإنتباه نحو مجال مشاركة التسويق يمكنك أن تقوم بتعريفه علي أنه تنسيق كافة الأنشطة المتمثلة في التخطيط ، البحث والبيع اللازمة لإيصال المنتج أو الخدمة من البائع إلي المشتري .

لا يجب أن تكون التعريفات جامدة ، فالعديد من المتحدثين يستخدمون الاقتباسات القوية والذكية لتغطية نقطة ما كتعريف «أمبروزيوس» للأناني :

« إنسان يهتم بنفسه أكثر من إهتمامه بي » .

الأمثلة : الأمثلة عادة تكون أحداث أو أشياء لتوضيح أو إثبات تعميم تقوم به وإذا تحدثنا عن الدعم لوجدنا الأمثلة في كل مكان وتخدم في الغالب تقديم حقائق وإحصاءات ، فالمدبر الذي يحاول دائماً إقناع الجميع بإمكانية تخفيض التفتحات دون المساس بالعمالة عليه أن يقنعهم بالأمثلة ، فحتى عمليات التوفير للدولار غالباً ما ترتبط بتغييرات فالتوفير في التكاليف يمكن أن ينتج من تغيير إجراءات الإنتاج لا من خفض العمالة .

وعلي الرغم من إحتياجك الدائم والمتواصل لاستخدام الأمثلة للإثبات أو التوضيح لنقطة ما تريد الحديث بشأنها إلا أنك يمكنك أن تستخدمها كعرض إيجابي لوجهة نظرك فعلي سبيل المثال كما يبدو في شركة « إكس واي زد » في حالة عدم تخفيض العاملين ستكون النتيجة أن ترتفع المعنويات يعمل الموظفون بشكل أقوى تزداد الأرباح .

- التوضيح : التوضيح أكثر تفصيلاً من المثال حيث توضح كل نقطة علي حده ، فتوضيح إمكانية خفض التكاليف مع الحفاظ علي عدد الموظفين يكون أيسر خطوة بإفهام مستمعك ذلك .

- النادر والقصص الشخصية : تستخدم القصص والخبرات لإلقاء الضوء علي نقطة وليس إثباتها ، ويستخدم العديد من المتحدثين النادر والقصص الشخصية لإضفاء جو من الألفة لإذابة الجليد أو لتدعيم النقطة التي يريدون إثباتها وتحميل النادر في أن تكون قصص إهتمام إنساني ويمكن أن يكون لها أثر طيب علي المستمعين .

وإليك قصة غالباً ما أحكيها أثناء دروسي عن القيادة ، أريد بها أن أذهب نحو تأكيد فكرة أن القيادة هي شئ يمكن أن نكسبه ، كنا نلعب أنا وزوجي التنس ليس بشكل فعلي بل فقط بضرب الكرة ، شاهدنا أحد الأطفال وطلب أن يكون جامع الكور لاحظت أن الولد يلقي بالكرات لزوجي خاصة علي الرغم من عدم إلقاء زوجي بكرات أفضل . وبدا كمن يتحكم في المباراة ، كنت أريد عودة هذه الكرات لي لذا ركزت وسددت ثلاث ضربات شديدة قذفت بزوجي في الشبكة وهكذا استرددت حقي في قيادة المباراة بعلمي لا بشئ آخر .

- المصدر : يمكن أن تذكر مصدراً يعتمد عليه ويكون مصدراً أو نصاً معترفاً به لتدعيم نقطتك .

- الإقتباسات : يرتاح العديد من المتحدثين للإقتباسات التي تسمح لك بتقديم مصدر ، مثال وكذلك دعابة في بعض الأحيان وحيث أن العديد من هذه الإقتباسات قد دامت عبر العصور فيعني ذلك أنها أمر عميق وقوي ، فالمتحدثون يضيفوا هاتين الميزتين إلي أحاديثهم .

حافظ علي إيماءاتك :

يحصل المتحدثون في الغالب علي دعم أدوات مثل الدعابات ، الأسئلة البلاغية والمديح أو التحديات للجمهور ، تساعد هذه الوسائل علي جلوس المستمعين مشدودي الانتباه كما تساعد في نفس الوقت علي الملاحظة الجيدة وتسمح لك بملاحظة آثار القاعدة الذهبية للخطابة وهي « لا تكن مملاً أبداً » .

سوف يعمل المتحدث اللبق علي إدخال بعض العناصر الفعالة كل ثلاث أو أربع دقائق للإبقاء علي تيقظ المستمعين ، يجب أن تتخلل الخطبة بعض القمم والوديان والقمم هي تلك النقاط التي تمكن المتحدث من إدخال بعض العوامل المساعدة والوديان هي بمثابة الأماكن المنخفضة بين الأجزاء الجديدة في الحديث والتي تمهد لإدخال القمم . الخطبة الفعالة تسير في طريق تقود عبره يبدأ المتحدثون من نقطة قوية ثم يبدأ في الهبوط والإنخفاض بقوة الخطبة حتي يصلوا إلي الخاتمة والتي غالباً ما تنسم بالتشويق ، ولكن هناك احتمالاً أن ما يأتي في منتصف الحديث لم يتابع الجمهور خلال المقدمات ، التحولات والخاتمة ، يجب أن تكون المواد المدعمة مستمرة شريطة ألا تكون محملة أكثر من اللازم فتبسط الرحلة ، يجب أن تشير الخطبة بشكل ثابت وأكد صاعد اتجاه الخاتمة التي لا تنسي .

يمتأ العالم من حولنا بالدعم لعروضك ، أنظر حولك ثم قم بإعداد قائمة بالأشياء التي تشد انتباهك وتذكر أن استخدام الأمثلة أمر هام حتي تكون نقاطك فعالة يجب أن تحمل معك مفكرة لتخزين المعلومة عندما تصل إليك . اجعل بحثك عن وسائل الدعم مستمراً .

حين نروي القصص ، تنغم أصواتنا الأحداث المختلفة ، بمجرد حصولك علي الدعم تصبح الخطوة التالية هي استخدامك لصوتك برفعة وخفضة حسب التنوع ، يعد صوتك وسيلة يمكنك استخدامها للحفاظ علي جمهورك متيقظ .

- الشهادة : تقرر الشهادات الحقائق فالاستشهاد بكلمات الآخرين لأمر يؤيد وجهة نظرك .

- القياس الجزئي أو التمثيل بالمشابهات : يمكنك إلقاء الضوء علي ظروف مختلفة علي أن يتم مناقشتها بالتشبيه والمقارنة ، يعد هذا القياس الجزئي أمر هام في العروض الفنية أو التقنية يجب أن تستخدم قصص محلية بمعنى آخر أن تذكر أمثلة متواجدة في موطن المستمعين فإذا ما قلت أن خطوط الطاقة بمدينة نيويورك تشبه بيت العنكبوت الغامض سيمثل ذلك في ذهن المستمع صورة حديثة وواقعية . هناك كاتب شهير هو « ريتشارد سيلزر » يقوم بالإيماء بفعالية الدواء حيث يضيف بعض العبارات مثل « الجراح الذي يمسك القلب الإنساني في راحة يده ، ويتعامل معه مثل الطير المحبوس » قد تضيف هذه المقولات نوع من الدهشة المطلوبة لتعلق المعلومة بذاكرة المستمع .

- التصريحات : بما أن عمل المتحدث الجيد يعتمد علي الاختصار والإخراج ، فالتصريحات تساعد المتحدث علي إيجاد وسيلة عرض وتمثل جوهر أي نقطة كبيرة تريد ذكرها وعندما تصيغ الكلمات بأسلوبك ، فالتصريحات تجعلك تستند علي الحقائق دون أن تفقد مهارتك في الحديث .

- الخلفية التاريخية : تحتاج معظم العروض إلي سياق منتظم لتصبح مقنعة ، أن مستمعك لديهم الخلفية اللازمة لفهم ما يتضمنه حديثك لا تقتصر الخطأ بافتراض أن الموضوع الذي تتحدث عنه هو معرفة عامة ، فالتحدث الماكر هو الذي يستخدم الخلفية التاريخية لتدعيم ما يصرح به .

المشاريع الفنية : إبتني الاهتمام والمشاركة :

١ - طلب منك تقديم عرض وتوجيه لعشرين موظف جديد ، يجب أن تشمل إفتتاحيتك علي الأقل قصة (من النوادر) وقصة شخصية .

٢ - ابدأ بمجموعة من الاقتباسات - القصص - وكافة المواد المدعمة .

الخطا رقم (0) .. الصوت الممل والخطبة الرقيقة :

« الحديث مرآة الروح ، والإنسان يتحدث عاكساً ما بداخله »

بابليوس سيروس

يعد صوتك بطاقتك إلي الآخرين ، ويعد الصوت المستول الوحيد عن الإنطباع الكامل الذي يصيب من ينصت إليك ، ويعتمد حجم الإنطباع إما بالملل أو السحر علي مدي أدائك .

ياخذ الناس انطباعاً عن بعضهم البعض من خلال ثلاثة طرق :

١ - المرئي (كيف تبدو) .

٢ - المسموع (كيف يسمعك) .

٣ - الشفهي (كيف تنطق) .

هذا ويمثل الإنطباع المأخوذ عن الشفهي ٧٪ ، ويمثل الانطباع القائم علي كيف تبدو ٥٥٪ ، أما الانطباع علي الصوت فيمثل ٣٨٪ ، وعلي الرغم من هذا فإن الإهتمام الذي يعطي للصوت ليس كثيراً .

يجب أن تتوخي الحذر من صوتك - وكيف يمكنك تغييره - من خلال الخطبة ، فإذا ما استمع أي إنسان لم يتحدث يتهته يدرك علي الفور الصوت الخطأ ، إضافة إلي إعطائه إنطباع سيئ بما يقلل من قيمة حديثك

قوة الكلمة

وإن النعمة الرتبة والتهته والافتقار إلي الوضوح والإعلان الغير جيد كلها تؤدي إلي أن الجمهور ينشغل بملاحظة الأخطاء في صوتك من الإنتباه لكلماتك .

لا يعد الصوت شئ محايد وهو إما شئ ثمين أو وسيلة غير جيدة هو إما يعبر عن القدرة والثقة أو العكس ، لكنه يجب أن يكون بمثابة المساعد الكبير في أن يكون حديثك ممتعاً ومثيراً لكنه يساعدك علي إدخال التنوع دون عناء ، يحتاج المتحدثون لإدخال شئ ممتع كل ثلاث أو أربع دقائق لمواجهة فترة الانتباه القصيرة للمستمعين ولا يعني ذلك أن تأتي بنكات أو قصص كثيرة بل يمكنك البدء في عملية تحميل صوتك مثل عملية تحميل الخطبة ، بيد أنه يمكنك أداء ذلك من خلال الوعي أو الممارسة .

انصت دائماً لنفسك :

تعتبر عملية تعرفك علي نفسك أول خطوة للصوت القوي ، وهذه ليست بلهاء كما تبدو . قد تعتقد أنك تعرف صوتك ولكنك في النهاية تتحدث للناس في العمل ، والمنزل وعلي التلفزيون ، لكنك في هذه اللحظات تكون أنت منصتاً لهم ، لا لنفسك .

تعد عملية تجهيز الصوت للخطابة يعني الإنصات لأسلوبك في بدء الجمل وتشكيل الحروف المتحركة (حروف المد) وكيفية تدفقك في نهاية العبارات .

يجب أن تمارس الخطابة بصوت عال . استخدم كلماتك ، أو الجريدة مثلاً وأقرأ لأطفالك واسمع صوتك ، طور حيك للخطبة الجيدة واستمع لشرائط متحدثين أقوياء يقرأون من كتب واصغ للممثلين المحترمين كيف يتدربون ويدربون أصواتهم كأدوات للشعور .

أنظر للمرأة لتري كيف تصدر الأصوات ، تعود علي التحدث بصوت عالي كل يوم ، استخدم شريطاً مسجلاً .

٤ - التشديد :

يؤثر التشديد علي نطقك للكلمات والحروف ، ويكمن الهدف الأساسي في التأكد من أن الناس وصلت إليهم فكرتك الرئيسية ، وعليك أن تساعدك بإفساد كل ما هو أقل أهمية ، من الأخطاء الشائعة التي يقع فيها المتحدثون التشديد علي أشياء كثيرة حيث يجب أن تعزل النقاط الهامة التي تريد تثبيتها في ذهن المستمع .

استخدم عبارة عادية مثل « أنا ذاهب للمتجر » واستخدام نفس الجملة للرد علي عدد من الأسئلة ، مع تشديدك علي استخدام اللفظ المناسب للرد علي السؤال ، وتخلص من الكلمات غير المهمة .

من سيذهب للمتجر ؟ أنا سأذهب للمتجر
إلي أين أنت ذاهب ؟ للمخيز ؟ أنا ذاهب للمتجر

٥ - المفهوم :

قد تكون لنفس الكلمة أو الجملة معاني مختلفة إختلافاً جوهرياً ويعتمد ذلك المفهوم علي أدائك الذي يؤثر فيه صوتك :

التمرين :

قل كلمة « حسناً » بتخيل أنك في كل من الحالات التالية (علي حده) :

- منزعج
- مندهش
- متشكك
- متروى
- مشمئز
- متشوق
- مرتاب
- مشاكس

التمارين في هذا الفصل وواجب علي الاستماع لمدي تقدمك بمجرد سماعك لصوتك بفعالية تكون حينئذ مستعداً للتعامل مع النقاط الرفيعة الخاصة بالتحكم فيه .

كيف نحصل علي اختلاف الصوت :

يمتلك المتحدثون عدة أدوات موجودة تحت إمرتهم لجعل أصواتهم أكثر تشويقاً .

١ - جهازة الصوت :

تضيف جهازة الصوت إختلافاً مقبولاً لما تقوله .

التمرين :

ردد إحدى الكلمات التي تحتوي علي حرف واو ممدود ، مثل كلمة No بالإنجليزية وابدأ ذلك بهدوء « همسا » ثم بصوت عال (صباحاً) .

٢ - طبقة الصوت :

تساعد طبقة الصوت علي عكس نغمة الصوت العامة .

درب صوتك علي النغمات العالية والمنخفضة تعلم أن تكون بأشكال مختلفة ، ردد كلمة دو ، ري ، مي بنغمة عالية تنخفض تدريجياً أو ردد الأرقام من ١ - ٨ من خلال السلم الموسيقي صعوداً ونزولاً .

٣ - المهاراة والنغم :

بمعني مدي السرعة أو البطء في نطق الكلمات والأصوات .

٦ - التوقف المؤقت :

يستخدم المتحدثون الأقوياء التوقف المؤقت أثناء الحديث لأسباب عديدة : التشديد ، التأثير بطريقة معينة وإضفاء حالة معينة علي الجو العام . وقد يكون التوقف طويلاً أو متوسطاً أو قصيراً أو قصيراً جداً حين تأخذ نفساً ، أيضاً يستعمل التوقف للإيحاء بتغيير النقطة التي يتحدث عنها .

تدريب عملي :

كلما أردت إلقاء أخبار طيبة ، درب نفسك علي الوقفات ، استخدم مقدمة كقولك مثلاً « انتظر حتي تسمع الأخبار الطيبة » ، عد من ١ إلي ٣ ببطء وراقب التأثير علي المستمع . ثم أخبره بما عندك .

تعلم ان تكون صرناً :

يمتلك الشخص العصبي صوتاً رتيباً ، لأنه لا يستخدم شفثيه ولا يغير نغمات صوته ، والصوت الفعال هو الصوت الهادئ والمرن والاختلاف والتغيير في الصوت ضروري للخطبة الحيوية ، لكي تفتح الخنجرة هدي من المنطقة التي حولك ، حرك رأسك قليلاً لإحدى الجهات وردد من ١ إلي ٨ وأعد نفس المحاولة الناحية الأخرى . فكر بملايسك ، ثم أعد تكرار الحروف « آيه ، إيه ، أي ، أو ، يو » ، يجب أن تفعل ذلك بصوت مفتوح ويطنى وبدون مجهود يذكر .

أيضاً تدرب علي هاو ، ناو ، براون كاو ، اجعل هذه الأصوات بطيئة وسهلة واستخدم مرآة للتأكد من محاكاتك للأصوات ، قد يصلح أسلوب ألفك المشدودة لـ «جاري كوبر» و «كلينت إيستوود» في الأفلام الكبيرة وليس كمتحدث للعامة .

التدريب :

يمكنك عمل أصوات وتكون الحروف المتحركة بين ما تقول عن بابا ، ماما ، وواو ، تأكد من أن شفثاك تلمس كل منها الأخرى وابن معهما سرعتك ، جرب الجمل الأطول تسارعاً أثناء النطق ، واصل التدريب حتي تصبح حنجرتك مفتوحة ، فكك السفلي فعال ، وعضلات شفثاك قوية ولسانك مرناً يمكنه أن يتحرك بسهولة :

- التقط بيتر بيتر مقدار كبير من الفلفل .

- هل التقط بيتر بيتر مقدار كبير من الفلفل ؟

- إذا التقط بيتر بيتر مقدار كبير من الفلفل ؟

- أين وجد بيتر بيتر مقدار كبير من الفلفل ؟

- قام نافخ البوق بنفخ الفلوت وحاول نفخ الفلوت وقال أنه يمكنه نفخ الفلوت كان هذا أمراً صعباً أن ينفخ في الفلوت .

التغيير في الصوت من خلال التشديد :

يعد الاختلاف الصوتي أحد أهم الأسلحة القوية في ترسانة أسلحة المتحدث ، ويستخدمه المتحدثون بشكل فعال . وإذا ما كانت كلماتك معدة ومكتوبة فسوف تعتمد حينئذ علي استخدام النقط والفواصل للتحرك بين الأفكار وربطهما ، أثناء الخطبة كل ما لديك لتحديد نقاطك ومساعدة الناس علي الفهم هو قصدك .

وهذا هو أسلوب الترقيم الوحيد الذي يمكن للمتحدث استخدامه والمتحدث المتمكن يثبت النقاط من خلال تحديد النقاط الرئيسية ويظل الباقي من خلال أسلوبه الصوتي .

التدريب :

ها هي البقرة ذات القرن الذي يقهر الكلب ويخيف القط ويقتل الفأر الذي يأكل الطعام الذي يرقد في المنزل الذي بناه جاك ، يمكنك استخدام اثني عشر يوم للكريسماس . أرسلت حبيبتي لي في اليوم الأول للكريسماس حنجل في شجرة الكمثري وأرسلت حبيبتي لي في اليوم الثاني للكريسماس حمامتين وحنجل في شجرة الكمثري وفي اليوم الثالث للكريسماس أرسلت حبيبتي لي أربعة طيور سخام ، وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم الخامس للكريسماس أرسلت حبيبتي خمسة دبل ذهبية ، أربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكريسماس .

وفي اليوم السادس للكريسماس أرسلت حبيبتي ستة أوزات ، خمس دبل ذهبية ، وأربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم السابع للكريسماس أرسلت حبيبتي سبعة أوزات ، وخمس دبل ذهبية ، وأربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم التاسع للكريسماس أرسلت حبيبتي ثمانية عذارى ، سبع أوزات تسبح ، وستة أوزات ترقدن ، وخمس دبل ذهبية ، وأربعة يممامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم العاشر للكريسماس أرسلت حبيبتي عشرة مزامير وثمانية عذارى ، وسبعة أوزات تسبح ، وستة أوزات ، وخمس

دبل ذهبية ، وأربعة يممامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم الحادي عشر للكريسماس أرسلت حبيبتي إحدى عشر سيدة ترقص وعشرة مزامير وتسع ضاربي طبل وثمانية عذارى ، سبع أوزات تسبح ، وستة أوزات ترقدن ، وخمس دبل ذهبية ، وأربعة يممامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثري .

وفي اليوم الثاني عشر للكريسماس أرسلت لي حبيبتي إثني عشر ورود ، إحدى عشر سيدة ومزامير وتسعة ضاربي طبل وثمانية عذارى ، سبع أوزات تسبح ، وستة أوزات يرقدن ، وخمس دبل ذهبية ، وأربعة يممامات في شجرة الكمثري .

تدرب علي ذلك كل يوم ...

طريقك إلي صوت قوي :

علي الرغم من وجود العديد من الأخطاء التي تقع فيها دون دراية كما أن هناك خطوات عديدة تكفل لك الإتصال المؤثر والواضح :

- استخدم صوت دافئ وطنان ، تجنب استخدام الصوت المنخفض الضعيف أو الصوت العالي وحاول الوصول إلي نغمة واضحة وحيدة وتحدث بنشاط وحيوية .

- ابن كل شئ بدقة ، أضف التشديد والدrama من خلال الطريقة التي تستخدم كلماتك من خلال التشديد علي الكلمات الهامة والجمل وعليك أن تظلل الكلام الغير هام .

- نوع نغمتك ، قوتك ، درجة صوتك ، سرعته وإيقاعه ، احصل علي انتباه الناس من خلال رفع الصوت عند النقطة الهامة .

- خذ نفس لتبهي كل جملة بنغمة قوية .

- تأكد من أن أفكارك تنساب بسرعة وتبني حججك .

- اعرض كم كبير من الطاقة الصوتية والجسمانية وكن متحفزاً وإلا لماذا يتحمس جمهورك .

- استخدم الأسئلة البلاغية لإشراك المستمعين ، لكن لا تبالغ فيها .

- انطق كل جملة بوضوح وكل حرف وكل كلمة ، واعطي قيمة كافية لكافة الأصوات في خطبتك .

- لا تهمل الحروف الساكنة .

- استخدم النطق الصحيح .

- ناضل لاستخدام نغمة ناعمة فهي تستخدم جملك أفضل من الشقوقي .

- تجنب الأوه - آه ، ما شي وأنت تعرف .

- استخدم الوقفات الجيدة .

- تأكد من إرتفاع صوتك حين تسأل أسئلة وانخفاضه عندما تقول عبارات .

- استخدم التشديدات والوقفات ، ومقامات الصوت والنغمة المتغيرة والصوت العالي لتظليل ما تريد قوله .

معالجة سريعة للارتباطات الوشبكة :

اضف الاختلاف للحماية من الملل ، وإليك قائمة سريعة بالأشياء التي يمكن أن تضيفها دون مشاكل وعليك أن تضيفها لخطبتك حتي تصبح أكثر فعالية من سابقتها .

- ضع سؤاليين بلاغيين في كل خطبة وسيرتفع صوتك كلما اقترب منهما تلقائياً .

- ادخل وقفة درامية سيساعدك ذلك علي بناء قوتك لأنه لن يشد انتباه المستمعين مثل الصمت .

- نوع سرعتك وإذا كنت تتحدث بسرعة ابطئ ثلاث مرات أثناء عرضك وإذا كنت بطيئاً اسرع ثلاث مرات علي الأقل .

- غير صوتك وموقفك أو توجهك قبل الخاتمة .

- امزج مقامات مشوقة للصوت أثناء الخطبة حتي تضمن مشاركة المستمعين .

- إضافة المتغيرات لصوتك أمر جيد وفعال في الإتصال العام أيضاً .
فزملاؤك سينتبهون لما تقول عند ما تضيف تنوعاً في صوتك وتشدد علي النقاط الهامة .

استرخ : قد يساعدك ذلك كثيراً :

يعد الكلام فن وليس علم ولا توجد أية نظرية لإنتاج الصوت الممتع ، سواء أكنت تريد الحديث بسرعة أو ببطء فأنت لست مضطراً لتغيير أسلوبك في الحديث ، فقط ضع في عين إعتبارك الأشياء الصغيرة لجعل صوتك يبدو أفضل ، قم بعمل التدريبات في هذا الفصل . ثم كن تلقائياً وطبيعياً في حديثك القادم .

المشاريع المهنية : طور صوتك بشكل جيد وفعال .

١ - قم بعمل تدريب صوتي لمدة تمتد من ٣ إلي ٥ دقائق .

٢ - سجل حديثك القادم أو سجل إحدي تدريباتك . ثم قيم كل أداء وقيم الأداء مستخدماً النموذج في نهاية هذا الفصل .

٣ - استخدم التقييم بعد كل عرض لنقد نفسك .

٤ - قدم هذا النموذج لرئيسك أو لزوجتك في حديثك القادم أو أثناء تدريبك لتقييمك .

نموذج تقييم الصوت والخطبة :

١ - إنتاج النغمة :

أ - دعم النغمة :

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

ب - التنفس الجيد :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ج - جودة الأحبال الصوتية (خشن - أنفي - تنفسي) :

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

د - الرنين :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

هـ - الطاقة الصوتية العامة :

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

٢ - إنتاج الصوت :

أ - النطق الحاد :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ب - مرونة الشفافة - الفك - اللسان :

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

ج - نطق جيد وصحيح :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

د - الإلقاء واستخدام حروف متحركة طويلة وقصيرة :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

٣ - التنوع الصوتي :

أ - الحجم :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ب - النغم :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ج - طبقة الصوت :

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

د - مقام الصوت :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

هـ - المفهوم :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

و - تظليل وتشديد الكلمات :

جيدة يحتاج لتحسين ضعيف

اجعل عدم الاستماع إليك أمراً مستحيلاً :

بما أن الناس يتصرفون حسب دوافعهم الخاصة ، فيجب عليك أن تحفزهم من وجهة نظرهم لا من وجهة نظرك أنت .

وسواء كان جمهورك فرداً واحداً أو ألفاً يجب أن تركز علي مشاكلكه ، لتنجح ، في حالات الفرد الواحد يجب أن تصب اهتمامك عليه وذلك بأن تتخيل نفسك واقفاً في مكانة وتوقع ما يحتاج .

ابحث عن خصائص جمهورك واعرض ما ينفعهم :

يحفز المتحدثين رغبتهم في إسعاد الجمهور ، ويحفز المستمع منافع الشخصية . يمكنك أن تحقق المصلحتين معاً إذا أدركت أن كل مستمع يسأل نفسه : « لماذا يجب أن أهتم بهذه الخطبة ؟ » ، بداخل كل فرد محطة راديو تستقبل فقط ما يصلح له . فعلي المتحدث الفعال إذاً أن يسأل نفسه : « ماذا أقدم لهذا المستمع من نفع ؟ » .

فأنت تبيع للجمهور منافع وليس حقائق . فأنت تشتري الحفارة من أجل الحفرة وليس لتحصل علي حفارة . فالقلم الخاف له من صغيرة (حقيقة) حتي لا ينسكب الحبر عليك (منفعة) . وليس معنى هذا أن تلقى بالمنافع في وجه الجمهور ، بل يجب أن تكون الصلة بين المنتج أو الحقيقة والمنفعة واضحة . لا تفترض أبداً أن الجمهور قادر علي إيجاد الصلة بنفسه .

قد تبدو هذه النصيحة ساخرة للوهلة الأولى ، وكان البشر جميعاً ذرو أفق ضيق ، ويجب أن يعرض عليهم كل شيء في صورة منافعهم الشخصية . والإجابة : ليس كل شيء بل خطبتك فقط . فكر في الأمر من هذا المنطلق : كمتحدث أنت تأخذ وقت المستمعين وتطالبهم أن يستمعوا لك جيداً لفترة من الزمن ، وأن يفكروا بعمق فيما تقول . قد يكون في

ز - استخدام أشكال طويلة وقصيرة :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ح - استخدام التوقف :

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ك - المناطق الرئيسية للتحسين :

الخطأ رقم (٦) .. عدم الوفاء بواجبات المستمعين :

« لا أحد يناصبك العداة ، بل إن الكل يعمل من أجل مصلحته »

جين فولر

هناك عدد كبير من الخطب لا يفي باحتياجات الجمهور ، السبب الأساسي وراء هذا أن المتحدث يشعر أنه يكفي المستمعين ما يعتقد هو أنه ومهما كان موضوعك حيويّاً فلا يكفي حماسك له ، بل لابد لك من إثارة اهتمام جمهورك وأن تحاول كسبهم إلي جانبك ، وحيث أنك لا تستطيع أن تقول كل شيء عن موضوعك فحاول أن تقول الأشياء التي يحتاج جمهورك سماعها .

أكثر الموضوعات إثارة :

يمكنك أن تكسب المستمعين بسهولة إذا كنت تعرف الأشياء الأربعة التي يجدها الناس أكثر إثارة من غيرها : الجنس ، الصحة ، المال ، والحديث عن أنفسهم . هذه القائمة قد تبدو ساخرة لكنها مفيدة وعادة ما تنطرق الخطب الناجحة إلي أحد تلك الموضوعات وفي الغالب يكون الموضوع الأخير هو الأكثر نجاحاً .

٥ - اكتشف أكثر الكلمات جاذبية في اللغة : إكتشاف - السهولة - صحة - الحب - المال - جديد - أثبت - نتائج - الأمان - التوفير - أنت أو أنتم .

٦ - اجذب الجمهور من خلال دعوتهم للتفكير والتأمل فيما تقول ، ووضح أن لكلامك صلة وثيقة بالحياة .

٧ - أطلب من الجمهور أن يستخدم أفكارك عملياً ، فأفضل الخطب قد تتحول إلى عرائض إحتجاج ، تغيير في الأفكار ، تغيير في التنظيم ، إيجاد طرق جديدة لعمل الأشياء . قد تنهي خطبتك بالكشف عن السبب الأساسي الذي لم يذكر بعد للخطبة ، ولكن هذا السبب لم يكن مقصوداً له أن يظل سراً . ففي الخاتمة تكون قد بينت المنطق ، الحقائق والقصص التي تؤكد إلتزامك بأفكارك ، ومن ثم يمكنك أن تستخدم هذا كله للوصول إلى هدف الخطبة الأساسي .

أخطاء التقديم الفني (التقني) :

أقوم بعمل استشارات كثيرة مع شركات كبيرة مثل « شل موبيل وديوك باور » - غالباً عندما يفترض المسئولون التنفيذيون هناك أن يقدموا الحقائق الفنية فقط لأن جمهورهم .. ميوله وإتجاهاته فنية .

لا ترتكب نفس الخطأ ولا تعتقد أن تحقيق المصلحة لا صلة له باغراضات الفنية أو أنه واضح لا يحتاج إلي شرح إن إيضاح الصلة بين الأفكار المقدمة والمنفعة نادراً ما يكون تكراراً لما هو واضح بل يؤدي إلي المزيد من الوضوح والإقناع .

يضع المتحدثون الفنيون عادة إفتراضات خاطئة بأن مستمعهم ذوو خبرات رفيعة المستوى وأنهم ملمون بالمفردات والتركيب الصعبة ، يجب عليك ألا تتخضع بالمؤهلات العلمية العالية لجمهورك ، فتجاهل تعريف المصطلحات وإيضاح التشابهات وإلقاء الضوء علي المنافع خلال حديثك .

حديثك عن إحتياجاتهم وصف لهم بالأناية ، لكنه أمر عملي وينطوي علي تهذيب ، فهم يعطونك وقتهم ولذا فإن عليك أن ترد لهم هذا الشرف بشئ يستحق . وهكذا فإن كل طرف سيخرج بفائدة حيث أنك ستكون قد حققت نجاحاً في توضيح نقاطك بأسلوب حيوي ، مقنع ولا يُنسى .

جمهورك طرف في الحديث :

عندما تهتم بإحتياجات الجمهور فأنت تشركيهم في حديثك ، فكلما جعلت جمهورك مشاركاً في الحديث بدلاً من بقائه مستمعاً ؛ كلما كان حديثك أكثر فعالية . وليس معنى المشاركة هنا أن ينظر الناس بوابل من الأسئلة أثناء فترة الأسئلة بل نقصد الناس الذين يفكرون ويدونون ملاحظات أثناء حديثك .

والسبع خطوات التالية ستساعدك علي جذب إنتباه الجمهور :

١ - قم بإعداد الخطبة بعناية : حتي يعرف الجمهور إهتمامك به وإحتياجاته .

٢ - ولد في جمهورك الرغبة لسماحك : صمم إفتتاحية جذابة وشائقة وضع عنواناً تعلم نه سيثد الإنتباه .

٣ - قدم أفكارك بشكل درامي تخللها الأمثلة والقصص والحقائق ، فأنت تريد أن يتذكر الناس ما تقول ، والقصص ستجعل حديثك حيويلاً لا ينسى .

٤ - وضح كيف تؤثر هذه الأفكار في جمهور مستمعيك ، وحدد المنافع التي تحملها لهم . تخلص من الفجوة بين كلماتك والحقائق التي قدمتها وحياتهم .

فمثلاً .. قمت ذات مرة بالقاء خطبة علي مجموعة من مدبري الإدارات العليا - أو هكذا قيل لي - فأعددت خطبة تتناسب مع مستوياتهم العليا تلك ، لكنه ظهر لي سريعاً أن جمهوري الذي كان معظمه من الفنيين الذين لا يمتلكون خبرة في الإدارة - لم يكن يتابعني ، فقامت علي الفور بتغيير الحديث ليتناسب مع إهتمامات المستمعين .

تسويق الأفكار :

يعتبر المتحدث بمقابلة مندوب المبيعات ، ولكن ما يريد تسويقه هو المعلومات ، قد يكون جمهورك مشدوداً لك ولكن هذا لا يدوم ، بل إنه أمر مؤقت ، ويمكنك أن تسوق لمعلوماتك بفعالية أكثر إذا تذكرت أن الناس يشعرون لأسباب عاطفية وليس لأسباب حقيقية . عندما تقدم حقائق لجمهورك حاول أن تربطها باحتياجاتهم النفسية .

اكتشف عالم النفس : إبراهيم مازلو أن كل فرد له مجموعة متسلسلة من الاحتياجات تبدأ بالأهم وتنتهي بالأقل أهمية كما يلي :

حب البقاء ، الأمان ، الإحتياجات الإجتماعية ، الإعتماد بالنفس وتحقيق الذات والمعنى بتحقيق الذات تلك اللحظات التي تشعر فيها أن ما نفعله وما نحن عليه يبدو صحيحاً بحق . للتسويق لخديتك أو خطبتك يجب أن تضع نصب عينك هذه الإحتياجات فهي الدافع الواضح خلف معظم القرارات التي يتخذها البشر .

تعرف علي مستمعيك :

تذكر أنك تحاول أن تجذب جمهورك ، السؤال الذي يفرض نفسه هنا : من هم (بشكل عام) كل فرد له إحتياجاته ، أهدافه ، مشاكله وفكره - انتباهه القصيرة كذلك .. عليك إذاً أن تبدأ بحثك عن هوية مستمعيك بالأسئلة التالية :

الحقائق أولاً :

- حجم المستمعين ؟ هل ستواجه مجموعة صغيرة من ١٠ أشخاص أم أنك ستقف في قاعة مليئة بالجمهور ؟ .

- مستوى التعليم ؟

- العمر ؟

- الجنس ؟

- كم سيكون لديك من الوقت لتوجيه حديثك ؟

- ما هو الموضوع الأساسي للإجتماع ؟ .

- هل قام متحدثون آخرون بالتحدث للجمهور في مثل هذا الموضوع ؟

- ما هو مستوى إحاطة الجمهور بالموضوع في اعتقادك ؟ .

- هل ستكون هناك أي شخصيات هامة ، ضيوف رفيعو المستوى أو صحفيون ؟ .

الخلفية :

- ما هي أهداف المسئول عن البرنامج والمؤسسة التي تمثلها ؟ .

- هل أنت المتحدث الوحيد ؟ وإذا لم تكن كذلك فمن سيقفك ومن سيتلوك ؟ وهل ستؤثر مؤهلاتهم المهنية علي إنطباع الجمهور حولك ؟ .

- ما هي وظائف أفراد جمهورك ؟ هل هم جميعاً يعملون بنفس المجال أم بمجالات مختلفة ؟ .

- ما هي الملكات المعرفية التي يتمتع بها جمهورك والأهداف ، ومدى إحاطتهم بالموضوع ؟ .

- ما هو الشيء الذي تجاوب معه الجمهور أكثر من غيره ؟ ومتى كان أقل تجاوباً ؟

إهتمامات الجمهور :

- حلل مناسبة الحديث ، هل هي مناسبة خاصة كذكري إنسان المؤسسة مثلاً ؟

- حدد إحتياجات ورغبات الجمهور ومشاكلهم وما يقلقهم .

- ما هي إهتمامات مستمعك الأساسية والأفكار الراسخة لديهم ؟

- أسأل نفسك دائماً : « ماذا أريد من جمهوري أن يعرف ، أو يفعل أو يشعر به ؟ هل قمت ببناء حديثي إليهم بشكل يحقق ما أريد ؟ »

اعتبر نفسك ضمن الجمهور :

- المتحدث الجيد يكون علي دراية جيدة ليس بإهتمامات ومشاكل الجمهور ولكن بالعوامل الأكبر أيضاً مثل تأثير الأحداث الجارية علي الجمهور وعلي الإنطباعات التي يحملها الجمهور سابقاً عن موضوع خطبته . غير أنه ينبغي أن نحرص من الوقوع في الخط بإفترض أن جمهورك علم بأحداث كثيرة مضى عليها بعض الوقت فهناك عدد كبير من الشباب لا يتذكر حادثة إغتيال الرئيس كينيدي لأنهم لم يكونوا قد ولدوا بعد ، كما أنه ينبغي عليك ألا تسالغ في تقدير حجم ما يعرفه جمهورك كما يجب ألا تقلل من قيمته كذلك .

- بعد أن تتي خطبة تلبي إحتياجات جمهورك الحقيقية ، ابدأ في إضافة الأساسيات : المقدمة ، الإنتقالات الذكية بين النقاط والخاتمة بما يؤكد أهمية المادة التي تقدمها للمستمعين .

أسلوب الإلقاء

«الجادبية هي الميزة الإضافية التي نعجز عن وصفها»

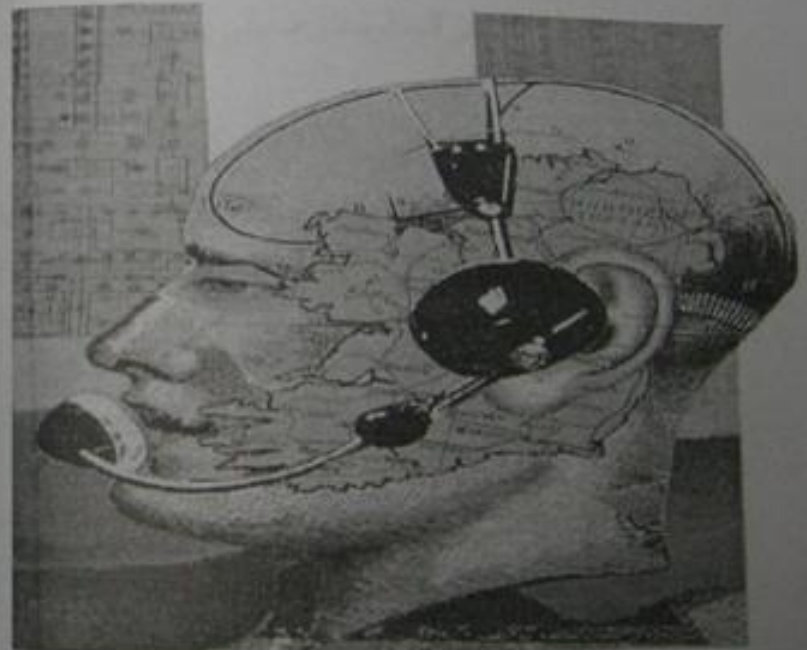
ألفريد لنت

الحماس يصنع الفرق :

استطاع أستاذي في علم الأحياء أن يستغل حسي الشديد للنباتات ، لأن يظهر حماسه المطلق أثناء إلقائه محاضراته الأولى علينا ، فمنذ اللحظة الأولى ، اندفع أمامنا وطرح علينا هذا السؤال « سيداتي سادتي .. هل تستطيعون أن تخمنوا ماذا لدي هنا داخل هذا الصندوق الصغير ؟ » ثم أخرج ورقة شجر ويده ترتعش من الإثارة وقال « إنها كائن حي » ، وأود أن تعرفوا أن هذا النوع من الإلقاء المتحمس قام الأستاذ بإعداده مسبقاً .. فأفضل المتحدثين هم الذين يشعرون بالمتعة والإثارة الحقيقية تجاه موضوعاتهم حيث يتمتعون بعاطفة شديدة ، ولا يخشون من التعبير وإظهارها وأن يري الناس ذلك واضحاً عندهم ، دون أي حرج ، إنهم غير محايدين ، ولا يريدون ذلك لأن مهمتهم الأساسية هي الإقناع .

سواء كنت تواجه جمهوراً أو بعض السائلين الشيطانيين أو رئيسك ، أو عميلاً مرتقب يجب أن تدرك أن كلماتك تقول فقط جزءاً من القصة والبقية تكمن في كيف تقلل القصة وتختصرها ، ومهما كانت كلماتك قوية أو مقنعة فأسلوب إلقاءك هو الذي يجعل حديثك ناجحاً أو يجعله فاشلاً ، إن لغة الجسد هي التي تصنع الانطباع الأول لدى مستمعيك ولكن أسلوب إلقاءك هو الذي سيكمل بأن يشكل هذا الانطباع ، وأنا أتذكر

أسلوب الإلقاء



كون الصلة بينك وبين الجمهور :

تحتاج في افتتاحيتك أن تعرف جمهورك بنفسك .. من تكون ، كل متحدث يفعل ذلك بطريقة الخاصة ، جمهورك قد عرف عنك شيئاً بالفعل من تقديمك ومظهرك ولكنك تحتاج لأن تزيل الحواجز وتكشف شيئاً شخصياً عن نفسك - قد يكون هذا نوعاً من القصص أو المواقف الطريفة ، ولكنه يجب أن يكون شيئاً واضحاً لهم ، فالرئيس كينيدي مثلاً عرف نفسه لدى الجمهور الفرنسي في زيارة له إلى باريس أحدثت فيها السيدة كينيدي ضجة من الإعجاب فقال : « أنا الرجل الذي وافق السيدة كينيدي إلى باريس » .

عندما تضيف خبرتك إلى الحديث فأنت تجسد هذا الحديث ، وعندما تشرك أفراد الجمهور في خبرتك فأنت تحصل على اهتمامهم بك مما يجعلهم مشدودين أكثر لكلماتك .

أساليب الإلقاء الأربعة :

علي الرغم من أن ثقتك تتزايد كلما مضيت في خطبتك فتلقى الجمهور لها يعتمد أكثر علي أسلوب إلقاءك ، هناك 4 أساليب لإلقاء الخطبة : يمكنك أن تحفظها ، تقرأها ، إذا كنت تلقي خطبة مرتجلة أو تتحدث بتلقائية :

الحفظ :

إن إلقاء خطبة محفوظة صعب جداً ، ولا أنصح المتحدثين الجدد بأن يستخدموا هذا الأسلوب ، فالحفظ يضع الكثير من الضغوط عليك ، وإذا لم تكن ملقياً مثالياً سيبدو كلامك محفوظاً .

والمتحدثون المحترفون يحفظون خطبتهم أحياناً لأنهم قد يلقون نفس الخطبة مراراً ، ولكنهم قد يحدثون إضافات أو حذف ويعدلون الخطبة ،

استاذ الأحياء في المدرسة الثانوية لأن الأسلوب الذي قدم به النباتات كان حماسياً ، أنظر حولك واستمع واعتقد أنك ستجد متحدثين حماسيين وأقرباء .

اعتمد علي قوتك الخاصة :

كما أن لدي كل منا أسلوباً منفرداً في المشي والملبس والحديث فإن لكل منا أيضاً أسلوبه المنفرد في الإلقاء ، صور نفسك بالفيديو وأنت تلقي خطبة وانظر كيف تلقى ، ثم شاهد أربع مقابلات تلفزيونية لمحاورين مختلفين ولاحظ الفرق العظيم في الأسلوب ، فالمحاورين الشهيرين لكل منهم أسلوبه الشخصي يشكل حوله برنامجهم .

ومفتاح تطوير الأسلوب هو أن تدرك مواطن قوتك وتبني اعتماداً عليها ، فإذا ولدت بموهبة رواية القصص ادخل قصصاً في خطبتك ، وإذا كنت ترفه عن أصدقائك بتعبيرات وجهك وحركات يديك المرححة فلا تقنطعها من الخطبة ، غير أن المبالغة في وضع لمسة الأسلوب الشخصي قد تصبح ملهية وبعض المتحدثين يخطئون بينها وبين مادة الحديث - أنا مثلاً متحدث حيوية وأعرف أنني في بعض الأحيان يجب أن أحد من حركاتي وإيماءاتي ، ولكن في أغلب الأحيان إذا أحسنت استغلال أسلوبك الطبيعي الخاص فسيحسن ذلك علاقتك مع الجمهور .

استخدم الحماس خلال خطبتك :

اظهر في كلماتك الإستهلاكية بعض الحماس لكل من موضوعك وجمهورك ، اجعل جمهورك يعرف أنك مسرور لوجودك بينهم ، والحماس الحقيقي ينتج عروضا حية ، ويجعل خطبتك تبدو جميلة أمام الجمهور حتى وإن كنت قلتها مراراً قبل ذلك ، كما أنك يجب أن تستغل «سر المثل» بأن تجعل كل مرة تتحدث فيها عن شيء تبدو وكأنها أول مرة .

إلقاء خطبة مرتجلة :

إذا أصبحت متحدثاً معروفاً، قد يطلب منك الناس في بعض الأحيان أن تقف وتلقي حديثاً إرغالياً (وهذا قد يحدث بغض النظر عن مستواك كمتحدث) ، وفي ذلك قال أحد الحكماء « أنا لا ألقأ أبداً لكلام معد مسبقاً ، فأني إنسان لا يملك في رأسه ما يجعله يرتجل حديثاً مدته ٣٠ دقيقة ليس مؤهلاً لأن يسمع » .

وبمجرد أن تمتلك الخبرة في الخطابة ، فسيمكنك إلقاء خطبة مرتجلة جيدة ، وعناصرها تمثل نسخة مركزة لأي خطبة عامة معدة سابقاً ، وكلما خططت وجهازت وصقلت عروضك الرسمية ، كلما سهّل لك هذا أن تكون مقنعاً في جميع إتصالاتك وأحاديثك :

- حدد نقطتك الأساسية .

- حدد أهدافك .

- أدخل بعض الأمثلة الملائمة .

- حاول أن تضع خاتمة لا تنسى .

وإذا كنت مشهوراً في مجال معين فمن الأفضل دائماً أن تكون لديك خطب مختصرة قليلة تحت حزامك يمكنك إلقاؤها إرغالياً .

التحديث بتلقائية :

إذا وجب عليك ألا تحفظ خطبتك وألا تقرأها وأنت لا تفضل أن تلقي خطبة مرتجلة إلا إذا كنت مضطراً ، ما هو أفضل أساليب الإلقاء ؟ أسلوب - الخطبة التلقائية هو الأسلوب الذي يصلح لكل متحدث تقريباً ، وهو يعني الإستعداد الجيد دون إعداد لكل كلمة مسبقة ، تدرب منذ البداية على استخدام المذكرات وليس النص المكتوب ، والهدف من التدريب هنا ليس حفظ الخطبة ولكن أن تصبح التعبيرات والأفكار مألوفة بالنسبة لك ،

والتحدث البلق فقط هو الذي يمكنه أن يعيد إلقاء الخطبة ويجعلها تبدو جديدة في كل مرة ، إذن لا تحفظ خطبتك إلا إذا كنت ممثلاً محترفاً سياسياً ستحل كلماته في صحف الغد ، وكما قال كوينتيليان : « من يتحدث كأنه يسمع يفقد سحر ما كتبه » .

القراءة :

إن للقراءة أيضاً عيوبها المماثلة ، وإذا لم تكن كاتباً بارعاً أو صاحب أسلوب فني في الإلقاء النثري ، فمن الخطأ عادة أن تقرأ قراءة حرفية رؤساء الولايات المتحدة إستثناء من ذلك لأن لديهم كتاباً بارعين ، في مر سمعت « جين تراهي » وهي كاتبة مشهورة تلقي خطبة ، وعلي الرغم من أنها كانت تقرأها إلا أن كتابتها المميزة جعلت إلقاءها يبدو جميلاً .

ولكن معظمنا ليسوا كتاباً مميزين وقد نتوقف أثناء كتاباتنا لشئ ما وبما أننا لا نملك الثقة التي يملكها الكتاب المحترفون في أسلوب إلقاءهم النثري ، فإن كلامنا قد يبدو متكلفاً ، قارن مثلاً عنواناً في صحيفة بأسلوبك عندما تنقل خبراً لصديق ، في المحادثات نميل لأن نكون أكثر تلقائية ، نستخدم جملاً أقصر ولغة أكثر حيوية ومختصرة ودارجة ، فنحن نكون أقل رسمية وأكثر إمتاعاً وهذا ما يجب أن تكون عليه الخطبة .

وعيب آخر عندما تقرأ فأنت تتعامل مع المادة المقروءة بدلاً من الجمهور ، عادة ما يعتقد المتحدثون المبتدئون أنهم إذا حفظوا خطبتهم أمكنهم قراءتها وهذه فكرة عظيمة غير أنها لا تفلح ، وإذا تدربت على القراءة من مادة مكتوبة سترتبط بالورق فيصبح من الصعب عليك الابتعاد عنه ، كما أنك ستفقد لغة الجسد المعبرة والتي تؤدي إلى نجاح خطبتك .

وإذا شعرت أنك يجب أن تقرأ خطبتك ، إبدأ بإلقائها وتسجيلها في مسجل ثم اسمعها واكتبها ، علي الأقل ستبدأ الخطبة وكأنها لغة حديث وليست لغة مقروءة .

بطاقات الثقة - مساعدتك لإلقاء سلس :

قد تفشل كثير من العروض ذات المحتوى الممتاز لأن المتحدث قد يستخدم ملاحظات فقيرة أو تحتوي هذه الملاحظات على كل كلمة من كلمات الخطبة ، أما إذا استخدمت بطاقات الملاحظات جيداً أصبحت ما أسمية بـ « بطاقات الثقة » ، وهي تساعد على الإلقاء السلس بتسهيل عملية الانتقال من نقطة أساسية للتالية لها ، تحتوي هذه البطاقات على البنية الأساسية للخطبة ، ملاحظتك الخاصة ، القصص التي سترويها ، النقاط والعبارات الأساسية ، ملاحظات عن وقت استخدام وسائلك البصرية - أي شيء وكل شيء يمكنه أن يساعدك ، وهي تنقذ المتحدثين من أكبر مخاوفهم ... نسيان ماسيقولونه بعد .

وهذه البطاقات (سواء كانت 3x5 بوصة أو 4x6 بوصة) يسهل حملها ولا تهتز كما تفعل الأوراق الكبيرة وتضفي جواً من الحرفية والإعداد على عرضك ، وهي امتداد لأسلوبك لأنها فقط توجز خطبتك مجبرة إياك أن تلقي كلماتك الخاصة ، كما أنها توفر لك شيئاً تفعله بيديك ، غير أنك لا زلت تحتاج لأن تتدرب على خطبتك مرات كثيرة مستخدماً البطاقات وإلا فقد تتجاوز نطاق الوقت المحدد .

تذكر النقاط الأساسية التالية عندما تستخدم بطاقات الثقة :

- اكتب بوضوح لتتمكن من رؤية معلوماتك بوضوح .

- اكتب عبارات موجزة أساسية تثير ذاكرتك .

- رقم البطاقات متى أعددتها كلها لتجنب الفوضى في حالة سقوطها من المنضدة مثلاً ، كما أن ذلك يمكنك من إنقاص خطبتك في آخر لحظة بإزالة بعض البطاقات فقط ، وإذا كانت مرقمة أمكنك معرفة موقعك في كل الأوقات ، ولماعدتك على تقصير الخطبة في آخر لحظة لو أن البطاقات التي يمكنك الإستغناء

لا تحفظ بل اجعلها مألوفة لديك ، يمكنك أيضاً أن تستعد بأن تلقي خطبتك على مسجل مستخدماً موجزها كدليل لإرشادك ، تذكر أن الحديث التلقائي يحافظ على حيوية خطبتك ويساعدك على تجنب أخطاء الكلمات المكتوبة .

تدرب بصوت عالٍ وأنت واقف على قدميك ست مرات على الأقل ، عدل ملاحظتك بعد كل مرة تسمعها في المسجل ، وكلما تدربت أكثر أصبحت خطبتك أفضل ، فالذين يعرفون « إبراهيم لنكون » عن قرب كانوا يقولون أن فعالية خطبته كانت تناسب تناسباً طردياً مع الوقت الذي قضاه واقفاً على قدمية يتدرب بصوت عالٍ .

وحتى في حالة الحديث بتلقائية يجب أن تحفظ بعض العناصر الأساسية في خطبتك :

- الافتتاحية .

- المقطع الذي ينقلك من الافتتاحية للفكرة الأولى .

- كل مقطع هام يتبع هذا .

- الخاتمة .

حفظ هذه الأجزاء يؤكد أنك ستعرف كيف تنتقل من نقطة لأخرى ويساعدك على المحافظة على صلة العين في جميع اللحظات الهامة .

عندما تتحدث بتلقائية فأنت تستعير تقنيات من الأساليب الأخرى ، فأنت تحفظ بعض الأجزاء ، وتربطها بالذاكرة وتقرأ أحياناً من مذكراتك كما أنك قد تلقي بملاحظة تلقائية مترجمة ، وبسبب مرونة أسلوب الإلقاء هذا ، فإن خطبتك قد تتطور ، ولكنك ستظل مطمئناً ومسيطرأ لأنك تعلم الجاهلك وكيف ستصل إلي هناك .

عنها إذا احتجت لذلك .

- لا تقرأ من البطاقة أبداً ، تكفي نظرة سريعة علي بطاقتك ، ثم تحدث إلي الجمهور لتحافظ علي صلة العين .

- دون علي البطاقات الوسائل البصرية التي تستخدمها لتوضح النقاط الأساسية .

أثناء مرورك علي البطاقات في تدريباتك ، اكتب مذكرات صغيرة متى تريد أن تتوقف ومتي تريد أن تبسم وهكذا ، وإذا كنت تعاني من عدم تذكرك النظر إلي الجمهور ، كل ذلك يمكنك استخدام بطاقة تذكر فيها نفسك بالنظر في جميع أنحاء الغرفة ، إن بطاقات الثقة تمثل صمامات أمان ممتازة فلا تتردد في الاعتماد عليها .

عناصر الحديث في التفاصيل التقنية :

لا يعتمد الأمر فقط علي ما تقوله ، بل وكيف تقوله ، فالوسائل البصرية جزء من أسلوب أي متحدث ، وإذا لم تكن متماسكة فإنها ستؤثر تأثيراً سيئاً عليك ، فحتى نوع الميكروفون الذي تستخدمه يؤثر علي إلقاءك ، فالميكروفون اللاسلكي يسمح لك بالحركة وأفضل خيار للمتحدث كثير التحرك ، أما الناس أصحاب الأسلوب الثابت فيحتاجون إلي ميكروفون يمكنهم الإمساك به .

وكما قلت سابقاً إذا أردت أن تبدو ودوداً تحدث بلطف وقريباً من الميكروفون فكيفية استخدامك للميكروفون يصبح جزءاً من أسلوبك المتفرد .

كن قوياً .. كن نفسك :

الإلقاء الجيد يبين قيمة النقاط التي جمعتها وللخطبة التي عملت جاهداً لتشكيلها ، وهو يأتي من التدريب وكثير من التخطيط والثقة والاعتماد علي أسلوبك الخاص ، لا تحاول أن تقتبس أسلوب شخص آخر وإلا فسيشعر جمهورك أن هناك شيئاً ناقصاً ، كن طبيعياً ومتحمساً وستكون في طريقك للإلقاء راقٍ مستعد لإستغلال مهاراتك الإلقائية في التعامل اليومي بدءاً من الاجتماعات العادية .

المشاويع المهنية : ركز علي الأسلوب :

١ - إذا لاحظك أحدهم ، كيف سيصف أسلوبك كمتحدث ؟

٢ - ما هي نقاط قوتك كمقدم ؟

٣ - شاهد مقامي أخبار مختلفين خلال أسبوع ، وصف أساليبهم في الإلقاء .

إختراق حاجز الخوف

«إن الشيء الوحيد الذي يجب علينا أن نخافه... هو الخوف نفسه»

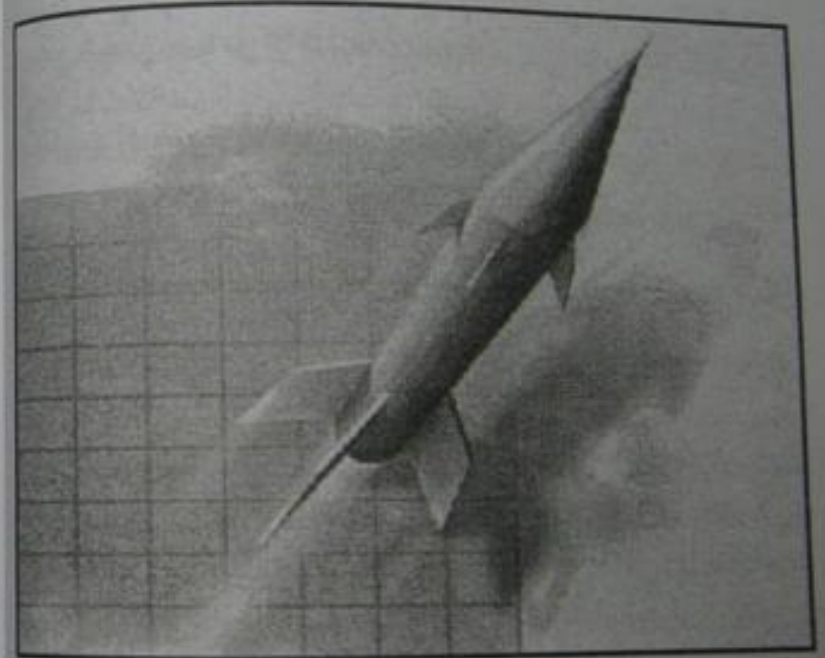
فرانكلين ديلاور روزفلت

في إحدى دورات التنمية الذاتية والمهنية التي قمت بتنظيمها عملت مع أولئك الذين يخططون للإجتماع وذلك لكي أحدد لهم إهتمامات وإحتياجات جمهوري ، وكانت هذه الإهتمامات تتمثل في رغبتهم في زيادة نفوذهم في المؤسسات التي يعملون بها ولكنهم أيضا أشاروا إلي أنهم لم يرغبوا كثيرا في قضاء كثير من الوقت في الخطابة والتقديم ، وعندما قمنا بمناقشة ذلك استطعت أن أجعل بعض المشاركين يقدمون عروضاً خاصة بهم ، وفي نهاية الدورة أشار التقييم الذي قام به المشاركون أنفسهم إلي أن الخطابة مثلت أهم جزء في الدورة ، واعترف بعضهم بأن السبب الذي جعلهم لا يرغبون في ممارستها كان الخوف .. والخوف فقط .

ولعل هذا هو السبب فيما ذكره كتاب «القوائم» من أن الخطابة العامة - وليست الوحوش أو الارتفاعات الشاهقة أو المياه العميقة هي أكبر مصادر الخوف في العالم ، وقال «روسكو دروموند» «إن العقل شيء رائع وهو يبدأ بالعمل لحظة ولادتك ولا يتوقف أبداً حتي تجد نفسك مضطراً للحديث علي الملأ وأمام الناس» .

ما هو الشيء الذي نخافه ؟ ماذا يمكن أن تفعل غرفة ممتلئة بالفراد جالسين بهدوء علي كراسيهم ، والمفترض فيهم أنهم غير مسلحين - بإنسان يقف متحدثاً .

إختراق حاجز الخوف



إن إدراك أن السبب الذي يجعل مواجهة الجمهور تولد هذا الكم من الخوف هو الخطورة الأولى الصحيحة نحو التحكم فيه .

جذور الخوف من الخطابة والتقديم ..

أنت وحدك في دائرة الضوء :

يأتي الخوف عندما تقف متحدثاً فأنت الشخص الوحيد المنفصل عن المجموعة ، فالناس يشعرون بالراحة أكثر في وسط المجموعات بدلاً من قيادتها أو الوقوف منفرداً على رأسها ، وهكذا فإنه لا يوجد أحد في دائرة الضوء يمكنه إكمال الحديث إذا لم تستطع أنت ذلك ، فالخطابة تفصلك عن زملائك وتجعلك تبدو مختلفاً عن غيرك ، فأنت الإنسان الذي يمتلك شيئاً ذا قيمة ليقوله ، يستمتع بعض الناس لهذا الاهتمام الموجه لهم ويجد البعض الآخر دائرة الضوء شيئاً مروعاً ، ويكمن الفن هنا في أن تقبل انفرادك عن الآخرين ، فهو علي كل حال أمر موقوت وهو غالباً ما يكون شرفاً أيضاً ، فحاول إذن أن تراه شرفاً حقيقياً حيث أن مفهومك لهذا الحدث أمر أساسي لنجاحك .

وسوف يساعدك ألا تعتبر دائرة الضوء حاجزاً منذ البداية ، فالكثير من المتحدثين المبتدئين يضعون فكرة الفصل هذه في عقولهم حتي تتضخم أهميتها ، فلا تفكر كثيراً في نفسك وفكر أكثر في الآخرين .. في جمهورك الذي يجلس أمامك وسوف يتلاشي بعض الخوف عندما تري أنك جزء من كل ولست منفصلاً عن المجموعة التي تتحدث إليها والتي تري أن تسمع ما لديك .

ما هو مستوي أدائي ؟ والإجابة .. يصعب تحديد ذلك :

فيما عدا جلسات الحوار والأسئلة والأجوبة الاختيارية ، فإن الخطابة والتقديم بمثابة الشارع ذي الاتجاه الواحد فلا تحصل فيهما علي الأجابة

المباشرة التي يوفرها الحوار ، وأنت لا تكون متأكدًا مما إذا كان المستمعون يتابعونك حقاً ، فقد يترك أحدهم الغرفة فتشعر بأنه رفضك لذلك بينما يكون قد خرج لإجراء مكالمة تليفونية ، وهذه الواقعة حقيقية ، ولكنني أحكيها علي سبيل الدعابة ، وفي كل مرة تلقي الضحكات .

إن ما ينقصك هنا هو الاستجابة السريعة ، والمعرفة التامة بموقفك علي وجه التحديد حتي لا تفقد توازنك ، فالجميع وليس المتحدثون فقط يحتاجون إلي استجابة توضح لهم مستوي أدائهم ، إن الناس يعرفون كيف كان هذا الأداء بعد إنتهائهم منه ، ولكن معرفتك له أثناء الحديث ستجعلك تنطلق كمرأس السهم ، ويمثل هذا العامل الجزء الأكبر من أسباب التوتر أثناء إلقاء الحديث ، لكن من السهل عليك أن تتعامل معه إذا توقعته ، توقع الوقفات وبعض السكتات ولن تبدو غريبة عندئذ ، كما أن ردود فعل الجماهير تختلف حسب طبقاتهم ونوعياتهم فلا تتوقع نفس مستوي الضجة من جمهور عادي وآخر ذي ميول تقنية عالية ، ولا تبالي في فهمك لردود الفعل هذه بسبب التوتر الزائد ، فالسكون يمكن أن يشير إلي التفكير العميق والموافقة كما قد ينبهك إلي الملل .

حضرت مرة متحدثاً يلقي حديثاً علي مجموعة في قاعة مرتبة علي شكل U وفي الجزء الخلفي من الغرفة بدا أحدهم وكأنه غير متتبه فقد أخذ يدور ببصره في المكان ويحملك طوال الخطبة ، وأثناء الاستراحة سأل بعضهم المتحدث : كيف يتحمل مثل هذا الشخص ، لكن المتحدث بدا مطمئناً وقال إنه كان يركز فقط علي بقية الجمهور والذي بدا عليهم الإهتمام ، بعد إنتهاء الحديث جاء هذا الرجل إلي المتحدث وقال له إنها كانت خطبة عظيمة وإنه محرر صحفي وسيكتب عنها مقالاً وشكراً ، الدرس المستفاد هنا : لا تأتي بتخمينات حول معنى رد فعل جمهورك فإهتمامك بمن لا يبدو عليهم أنهم يفتنون علي الرغم من أن العكس قد يكون حقيقياً سيلهيك عن الإلقاء الفعال لحديثك .

عندما أقول للبعض أن في استطاعتهم أن يصبحوا متحدثين بارعين ، عادة ما أحصل علي اعتراض سريع وغطّي : « ولكن لا يمكن أن يتعلم الإنسان ذلك ، فالخطابة والتقديم موهبة ، فهو يولد مزود بها أو لا تكون لديه أصلاً » ، وهذا ليس حقيقياً ، فالخطابة ليست موهبة طبيعية ، المتحدثون الجيدون لا يولدون هكذا ، بل يصبحون كذلك عن طريق العمل والتدريب وقد يجيدها البعض أكثر من غيرهم ؛ لكن بإمكان الجميع أن ينجحوا فيها ، وذلك مثل أي مهارة مكتسبة . إذا سمعت أحدهم يقول لي منذ عشرين عاماً أنتي - وبصوتي الضعيف هذا - يمكنني أن استمتع بالخطابة والتقديم ، لما صدقته ، ولكن هذا حقيقي : ذلك أنه من أهم أنواع القوي التي تمكّنك بها مهارات وفنون الحديث هي قوة تغيير مفاهيمك عن نفسك - ناهيك عن مفاهيم الآخرين بشأنك .

إن إلقاء خطبة أو حديث ليس بالأمر الطبيعي العادي ، والمتحدثون الذين يعتقدون أنهم سيثيرون بالإطمئنان التام إنما يخدعون أنفسهم ، وقد يكون من الصعوبة تصديق هذا إلا أن أكثر المتحدثين خبرة يصابون بالتوتر ، ولذلك فلا تتوقع أو تعلم بالإطمئنان والإرتياح ، وتوقع التوتر والحماس والطاقة التي ستشعر بها ، بسبب المهمة الموكولة إليك وحاول أن تستخدم الخوف لصالحك .

استخدم الخوف لصالحك :

الخوف هو وسيلة الطبيعة لمساعدتك علي حماية نفسك ، فالأوضاع الجديدة أو الخطرة تثير استجابة « حارب أو اهرب » ، وتتسارع ضربات قلبك وتشتد عضلاتك ويزداد إفراز الأدرينالين لديك مما يجعلك علي استعداد لتحمل أي مجهود إضافي تحتاجه ، ويكون رد الفعل هذا مائلاً في أي حالة من حالات الخوف ، سواء كانت حقيقية أو من صنع الخيال ، خطر

حقيقي أو توتر عاطفي ، وهذا يفيد المتحدث ، حيث يصبح الأدرينالين طاقة ويصبح ذهنه متيقظاً وتثار لديه الأفكار الجديدة والمعلومات ، وفي الواقع إن بعض أفضل أفكاري تأتيني وأنا أمام أصعب الجماهير ، وهذه هدية من الأدرينالين .

قد يعطي التوتر حديثك الميزة والعاطفة اللتين يحتاجهما أي حديث جيد ، وهذا ما كان عليه الحال دائماً ، فقد قال « سبسيرو » قبل ألفي عام إن كل الخطب الجيدة يصحبها التوتر ، ولكن يجب عليك أن ترسم الخط الفاصل بين التوتر الذي يحسّن خطبتك والخوف الذي يعرقلها عن طريق فهم الثلاثة مخاوف المشتركة بين كل المتحدثين والتعامل معها :

- الخوف من الأداء السيئ .

- الخوف من الجمهور صعب المراس .

- الخوف من أن تكون مادتك ليست جيدة بما فيه الكفاية .

تجنب مخاوف الخطابة الثلاثة :

- الخوف من الأداء السيئ :

لست وحدك الذي يقلق بشأن أدائك ، فهذا النوع من القلق يواجه المتحدثين المبتدئين والمتحدثين الخبراء علي حد سواء ، وحتى أكثر المتحدثين خبرة يواجه معركة مع أعصابه ولكن يبقى أن هذه علامة علي أنك متحدث حقيقي .

- الخوف من الجمهور :

حيث أن الحديث أمام مجموعة من الناس قد يبدو حدثاً عاماً ، لكنك لا تزال تحتفظ فيه ببعض الخصوصية ، فلا ينبغي أن تكشف عن توترك ، ويمكنك أن تحتفظ به لنفسك ، فأنت لا تكسب شيئاً بأن تجعل الآخرين

يدركون أنك قلق ، إذا تصرفت بثقة مستشعر بالثقة ، ونادراً ما يبدو الناس متوترين جداً مهما كانوا يشعرون بذلك .

في فصول التدريب علي التقديم والخطابة يندهش ٩٥٪ من الحاضرين عندما يشاهدون تسجيلات لأنفسهم وهم يلقون الأحاديث ، حيث أنهم لا يرون علي الشاشة التوتر الذي كانوا قد شعروا به ، ولا مفر من أن يصدقوا الكاميرا ويصدقوا رد الفعل الإيجابي من الجمهور ، والتخلص من الخوف يعني أن تدرك أن شعورك بالتوتر لا يعني وجود مشكلة ، فالجمهور لا يعرف إلي أي درجة أنت متوتر ولن يستطيع أن يري هذا .

- توجه نحو الرؤية الإبداعية:

عادة ما تتكفل التوقعات بتحقيق نفسها ، فإذا توقعت أن يكون شعورك جمهورك عدائياً فسوف تعامل بأسلوب دفاعي حاد ، مما سينفر منك بعض الناس بالطبع ، بدلاً من ذلك شكل صورة ذهنية تمثل كيف تريد أن تبدو الرؤية الإبداعية ، وهذا أسلوب ناجح يستخدمه كثير من المتحدثين ، اغمض عينيك وتذكر النتائج الإيجابية وترحب الجمهور في خطبتك السابقة ، وتخيل جمهوراً من الناس الودودين معك المرحبين بك ، وضع هذه الرؤية في ذهنك علي أنها الحقيقة واحتفظ بها هناك ، هذا الأسلوب مناسب أيضاً لتجربة الدعابات والإفتتاحيات الجديدة التي تخشاها ، تخيل رد فعل إيجابي وستكون عندئذ في منتصف الطريق للحصول عليه .

يقول بطل رياضة الغطس الأولمبي «جريج لوجانيس» إنه دائماً يتوقع «غطسة» ممتازة حتي وإن كان لوح القفز لا يساعد علي ذلك وهو فعلاً يحقق التميز ، وتكون النتيجة الميداليات الذهبية ، تذكر أن مفتاح الخطبة أو التقديم الرائع يكمن في أن تتخيل أنك ستؤدي أداءً مميزاً ، حتي وإن لم يكن كل شيء مثالياً دون أخطاء وإن كنت متوتراً ، عندما تتحدث - تخيل أنك متحدث عظيم ساحر لبق وحماسي ، ومفتاح هذه الرؤية هو السيطرة علي الصورة الذهنية لنفسك ، لا تدع ما تعتقد أن الجمهور يعتقد

بشأن يؤثر في صورتك عن نفسك .

ضع تخيلاً للدور الذي تريد أن تؤديه والعب هذا الدور ، ولا تقلق بشأن التخيلات الزائفة - فلدي كل منا كثير من الجوانب لشخصيته ، وأنت علي هذا الحال حاول أن تظهر الجانب الائق في شخصيتك وركز عليه الضوء ، مع التدريب المتكرر تصبح الثقة تلقائية والرؤية الإبداعية أداة قوية لاكتساب هذه الثقة .

تعامل مع جسمك :

كما تساعد الرؤية الإبداعية كتدريب ذهني فإن هذه التمرينات الثلاثة تساعدك علي تصحيح أوضاعك الجسمانية .

١ - التنفس الصحيح : ركز علي التنفس العميق من خلال أنفك باستخدام حجابك الحاجر وهذا حتي تحمي فمك من الجفاف .

٢ - الاسترخاء المتتالي : شد أعضاء جسدك المختلفة ثم اجعلها في وضع الاسترخاء بادتاً بقدميك ، ستقضي علي كثير من التوتر الذي تعاني منه .

٣ - خفف ألم الرقبة : أدر رأسك في دائرة من كتف لآخر ، وهذا سيريح حلقك وجبالك الصوتية .

يمكنك أن تقوم بمعظم هذه التمرينات في النصبة (علي الأقل أو تمرينين) ، ولا تحتاج أن تلجأ إلي دورة المياه لتفعل هذا .

بطاقات الثقة :

تساعدك هذه البطاقات علي تنظيم المعلومات والنقاط التي تريد أن تذكرها وهي تسهل عليك السيطرة علي الحديث وتعزز الثقة في نفسك .

لا يسمى الجمهور للبقاء عليك ، إن جمهورك يريد منك في الواقع أن تجيد الأداء ، وغالباً ما يكونون سعداء لأنك أنت المتحدث وليس أحدهم . فهم يريدون أن يستمعوا إليك ويتعلموا منك وسوف ينصتوا جيداً عندما تبدو واثقاً من نفسك مالكا لزماد الموقف ، فالمتحدثون العظماء يقنعون جماهيرهم بأنهم كذلك مهما كانوا متوترين حقيقة . فمن الصعب أن يشعر الجمهور بالراحة إذا لم يبدو المتحدث واثقاً ، كن واثقاً وستنال التقدير .

في إحدى المحاضرات التي حضرتها ، تحدث « فريدريك زولتكين » عازف أساسي في أوركسترا باليه مدينة نيويورك عن تأثير مفاهيمنا عن الجمهور علي درجة خوفنا وتوترنا ، فقسم هذه المفاهيم إلي ثلاثة أنواع : ذات المدي المنخفض ، والمدي المتوسط ، والمدي المرتفع . المتحدثون منخفضو المدي لا يشعرون بالقلق إلا قليلاً لكنهم يعتقدون أن الجمهور له موقف محايد ، والمتحدثون متوسطو المدي يقترحون أفكاراً سلبية من جانب الجمهور مما لا يسمح لهم بالتعامل المرن تجاه رد فعل الجمهور ، أما المتحدثون مرتفعو المدي فهم يذهبون في تفكيرهم الخاطئ إلي أبعد من هذا ويعتقدون أن الجمهور عدائي جالس يترصد في إنتظار أخطائهم .

مفاتيح تحطيم حاجز الخوف :

- حدد هوية جمهورك :

في كل من الحالات التي ذكرناها ، فقد تعاملنا مع نفس الجمهور ولكن الفرق يكمن في عقل المتحدث ، إن الأساليب التي تجعلك تتجنب هذه المصيدة - التي تجعل نفسك تقع فيها عندما تضع نفسك علي جانب والجمهور علي الجانب الآخر المضاد - هو أن تفكر في جمهورك بدلاً من التفكير في نفسك ، فعندما تفكر في جمهورك سيصبحون كالأصدقاء

بالنسبة لك ولن تكون متوتراً بعدها ، ما هي خلفياتهم وإهتماماتهم وإحتياجاتهم ؟ كيف سيستفيدون من الاستماع إليك ؟ وهم يريدون الاستماع : كيف يمكنك أن تجعل ذلك يحدث ؟ .

- اترك مجالاً للعاطفة الحماسية :

ابنتي لورا لا علاقة لها بالخطابة لكنها تستطيع الحديث بشقة كاملة إلي مجموعة تتكون من ٣٠٠ فرد عن أهمية الدفاع عن النفس ، وهي تقول إنها تستمتع بموضوعها وبمساعدة جمهورها علي تعلم الدفاع عن أنفسهم وإنها حتي لا تفكر في أنها متوترة .

- انقل الإحساس بالتشويق :

ركز علي رغبتك في أن تقول شيئاً لجمهورك ، وأن يكون هذا الشيء ، مما يستحق وقتك ووقتهم ، وهذا النوع من الإثارة والتشويق سابق الإعداد ولا يملك جمهورك إلا أن يلتقطه ، والتركيز علي تعليم جمهورك شيئاً حيوياً يجعلك تفكر بشأن جمهورك أكثر من تفكيرك في نفسك وهذا هو المصل الواقعي المثالي من الخوف .

- تذكر من هو الخبير :

ملاحظة أخيرة بشأن الخوف من الجمهور : تذكر الحقائق ، فأنت المدعو للحديث والمفترض أنك أكثر إلماماً بموضوعك من جمهورك ، وتم إختيارك لأنك أقدر علي تغطيته من معظم الناس ولابد أن تصدق هذا ..

الخوف من أن المادة ليست جيدة بما فيه الكفاية :

هذا النوع من الخواوف يسهل تجاوزه أكثر من غيره ، فأنت لن تعطي المنصة إذا لم تلم جيداً بموضوعك .

صمم حديثك باهتمام :

قم بأداء واجبك المنزلي ، قم بالبحث والتجهيز ، فكلما كان إعداد شاملًا ستفتنح بأن مادتك وافية وجيدة فيما فيه الكفاية ، اجتهد في إعداد حدثك حتي تفتنح نحن أنه مشوق وممتلئ بالمعاني الهامة بالنسبة للجمهور ، ثم قم بإعادة تحريره ، كل الكتاب الجيدين يقولون إنه لا يوجد شيء اسمه الكتابة الجيدة بل إعادة الكتابة .

الخوف من المادة الجديدة :

عادة ما يخشى المتحدثون الخبراء تجربة شيء جديد : كتغيير إفتتاحية ناجحة أو إضافة مواد جديدة لم تتم تجربتها ، علي الرغم من أن الخطابة العامة والتقديم قد يبدو أنهما مروعان بما فيه الكفاية ، إلا أنه لا بد من إضافة بعض اغاطر أيضاً ، في المرة الأولى التي كان عليّ فيها أن أعطي إرشادات لجمهوري بأن يتحركوا من أحد جوانب الغرفة إلي الجانب الآخر فقد كانت محاضرتي تتطلب هذا في أحد أجزائها .

كنت متوترة جدا ومصابة بالفزع ، ماذا لو لم يتحرك أحد .. ولكنني مضيت وطلبت منهم ذلك ولم تقع أي مشاكل ، فلا تدع الخوف يمنعك من تقديم شيء جديد قد يطور تقديمك .

التدريب يحقق لك التميز :

كان « آرثر روبنستين » عازف البيانو المعروف يقول : « إذا لم أتدرب يوماً واحداً أعرف نفسي ، وإذا لم أتدرب لمدة يومين أعرف النقاد هذا ، وإذا لم أتدرب لمدة ثلاثة أيام .. يكتشفه الجمهور » .

تدرب حتي تصبح واثقاً ١٠٠٪ ، ويمكنك أن تضع قاعدة تدريب لمدة ساعة لكل دقيقة من خطبتك أو تقديمك ، تدرب في أوضاع مختلفة وأوقات مختلفة وأخيراً تدرب علي أساليب مختلفة للتقديم ، تدرب أمام المرأة وفي مسجل كاسيت أمام مجموعة الأصدقاء أو أي شخص يستمع إليك .

اجعل خطبتك تبدو جديدة دائماً مهما كان عدد المرات التي تدربت فيها ، بعد ألفي عرض لمسرحية عطيل كان سير « لورانس أوليفيه » ينسي عباراته وكان يشعر أنها طريقة المقدر ليظل دائماً في حالة قلق ، ويبدو العرض جديداً في كل مرة .

بالطبع فإن أفضل أنواع التدريب هو الخطبة والتقديم الفعلي فكلما قمت بالتقديم أجده ، ولكن لا تجعل التوقعات العظيمة تخدعك ، فالخطابة فن يتطور فقط مع الوقت ، فداوم عليها وقد تظل متوتراً لكنك ستصبح أفضل أيضاً .

استعمل ذهنك لمواجهة الخوف :

قد لا يكون الخوف أمراً مستحيلاً لكنه طبيعي ، فلكل متحدث ناجح خدمه الخاصة لمواجهة الخوف ، كان « ونستون تشرشل » يتخيل أن كل الجمهور من الأطفال ، بينما تخيل « روزفلت » أن جواربهم بها ثقوباً ، المطلوب هنا أنه علي الرغم من أن ذهنك غالباً ما يعمل كثيراً قبل الخطبة مشعراً إياك بالخوف ، يمكنك أن تواجه هذا ببعض خدعات التخيل التي يمكنها أن تجعلك تشعر بالثقة والقدرة علي السيطرة .

التقدم المستمر .. الإستفادة من الإجتماعات لصقل مهارتك

«نحن مجتمع إجتماعات - عالم يتكون من مجموعات صغيرة تجتمع لتشارك بعضها الآخر في المعلومات ، تخطط وتحل المشاكل »

مايكل دويل وديفيد ستراوس

دائماً ما يسألني الناس الذين أدرّبهم : كيف يمكنني أن أندرب علي الخطابة أكثر إذا كنت ألقى حديثاً أو خطبة مرة كل ستة أشهر ؟ وكأي مهارة فإن الخطابة العامة تحتاج للتدريب الدائم ، توجد الإجابة في الإجتماعات حيث أظهرت الدراسات أن ٨٠٪ من وقت المديرين التنفيذيين يتم قضاؤه في الاجتماعات ، وعلى الرغم من ذلك فإن العديد يتجاهلون الفرصة التي تقدمها لهم الإجتماعات لتطوير مهارات الخطابة لديهم وتوسيع شهرتهم كمتحدثين أقوياء ومقنعين ، حتي الإجتماعات الصغيرة توفر مناسبات هامة للمتحدث الذي يعرف كيف يديرها بما أن أي إجتماع يمثل فرصة للإلقاء خطبة مهما كان موجزاً .

وبما أن معظم اجتماعات الشركات لا تدار جيداً ، فقد أصبحت للإجتماعات سمعة سيئة كمضيعة للوقت ، وهذا الانطباع السيئ يمثل فرصة حقيقية لك فإذا أدركت الاجتماع جيداً سيبدو تميزك فعلاً .

التقدم المستمر ..

الإستفادة من الإجتماعات لصقل مهارتك



ماذا تفعل قبل ، أثناء وبعد الاجتماع :

لتدبير اجتماعاً ، عليك أن تولي اهتمامك لنوع العمل الخاص به - قبل الاجتماع وأثناءه وبعده ، مرحلة « ما قبل » تتضمن الإعداد الذي تطلبه أي خطبة جيدة : ما هي أهدافك ؟ ما هي النتائج التي تتمناها ؟ كيف يؤثر الجمهور في أهدافك ؟ ستحتاج أيضاً لأن تحدد كم سيستغرق الاجتماع ومن سيكون هناك وأين تقيمه ، ثم ابعث جدول الأعمال الذي ستلتزم به وهذا سيثبت أنك منظم وقادر علي التخطيط لإدارة الاجتماع .

أثناء الاجتماع : استخدم أدوات فن الحديث : الافتتاحيات ، المقاطع والخواتيم ، عادة ما يشكو الناس في الاجتماع من عدم الانضباط فالمتحدث يسترسل في الكلام لدرجة أنه ينسي أنه في اجتماع رسمي وأمام عدد كبير من المستمعين ، عامل جمهورك في الاجتماعات بنفس الاحترام والتقدير الذي تتعامل به مع جمهور كبير : خطط مسبقاً ، كن بليغاً حيويًا وملماً بالموضوع .

يحتاج أي اجتماع ناجح لمتابعة ، ابعث بملخص ما بعد الاجتماع يحتوي عنوان الاجتماع ، التاريخ ، اسم الشخص الذي أداره وأسماء الحاضرين ، ثم لخص الخواتيم التي وصل إليها المجتمعون والالتزامات التي التزموا بها والخطة المستقبلية .

الاربعة انواع الأساسية للاجتماعات :

تصنف معظم الاجتماعات في واحد من الأنواع التالية :

١ - التقارير والمعلومات .

٢ - اتخاذ القرارات وحل المشكلات .

٣ - الإبداع والعصف الذهني .

٤ - التدرب وبناء المهارات .

في البداية يجب أن تحدد من أي نوع سيكون اجتماعك وإذا استطعت تحديد شكل الاجتماع ففكر فيما تريد أن يخرج به جمهورك ، وذلك بمعرفة مداخل ومخارج كل نوع من أنواع الاجتماعات .

١ - التقارير والمعلومات : هذا النوع من الاجتماعات هو الأكثر حاجة إلي الإعداد المسبق ، والقيادة مهمة جداً حيث أن هذه الاجتماعات قد تصبح مملة بسهولة وتحتل بكثير من المعلومات ، وإذا كان هناك أكثر من متحدث حاول أن تقرأ العروض الأخرى مسبقاً لتري إن كان يمكن إحثارها ، هذا التخطيط المسبق سيعطي إنطباعاً جيداً عنك ، بعض المؤتمرات التي تحتل بالمعلومات مثلاً تستخدم مجموعات مناقشة صغيرة مما يسمح باختصار الوقت وتصنيف المعلومات .

وهذا النوع من الاجتماعات الأكثر رسمية بين الأربعة ، يتيح لك الفرصة أن تلمع بافتتاحية ممتعة ، وتقديم حيوي لكل متحدث ، ومقاطع سلسلة تضمن ترابط الموضوع خلال الاجتماع ثم ختام قوي ، ما تقول وكيف تقوله يمكنه أن يترك لدي الناس إعتقاداً بأنهم قد حضروا اجتماعاً قوياً .

وإذا كنت تعطي تقريراً في أحد تلك الاجتماعات بدلاً من إدارته ، فإن جميع قواعد العرض المقنع تنطبق عليه ، تقريرك هو فرصتك لتمييز عن الآخرين ، فاجعله لا ينسي .

٢ - اتخاذ القرارات وحل المشكلات : هذه الاجتماعات كالصيد

لأن جميع عناصرها تتطلب مقدرة علي القيادة من رئيس الاجتماع من كل ما يلي : أين يجلس الناس ، من يتحدث أولاً ، ومن بعده ، كم يستمر هذا الاجتماع وهكذا ، ويجب عليك

أيضاً أن تعطي ملخصات بليغة لتقدم أثناء الاجتماع ، لا تسمح للناس بالخروج عن الموضوع وراقب الوقت بحرص .

التزم بجدول الاجتماع الذي يجب أن يكون واضحاً حتي يستطيع المشاركون في الاجتماع الإعداد له مسبقاً ، ولكن لا تجعل هذا الجدول واضحاً لدرجة أن الناس يأتون وقد اتخذوا قراراتهم فعلاً فانت لا تسعي لأن يأتيك الناس وقد حسمو أمرهم ، فقد جربت هذا في دوراتي التدريبية حيث كنت أطلب من الناس أن يأتوا وقد اتخذ كل منهم قراره وكان هذا يؤدي إلي أننا حتي نصل إلي اتفاق في الآراء كنا نحتاج ضعف الوقت الذي كنا نحتاجه عندما يأتي المشاركون بلا قرار اتخذوه .

وبما أن هذا النوع من الاجتماعات اجتماع « نتائج » فإن التحدي الذي يواجهك هو تحريك الحديث عن الآراء ، بحيث تصل المجموعة إلي قرار أو حل للمشكلة ، فإذا نجحت في هذا ستكون النتائج لصالحك حتماً .

٣ - الإبداع والعصف الذهني : وهذه الاجتماعات تتميز بالإنسياب الحر للأفكار مما يقلل من دورك القيادي ، ولكنك ما زلت قادراً علي أن تمارس قيادتك بتوفير الجو المناسب الذي يشعر الناس فيه بالحرية ويأتون بشعارات جديدة أو طرق جديدة لتوفير المال ، إلي غير هذا من الأفكار الجديدة ، حاول أن تكون محايداً لا تصدر أي أحكام ، في مرة حضرت اجتماعاً أرادت الإدارة فيه أن تعصف الأذهان لتخرج بأفكار لتقليل أخطاء العاملين ، وقال أول شخص شعر بالشجاعة والقدرة علي الحديث إن الشركة كانت تستخدم الكثير من العمال المؤقتين الذين لم يكونوا معتادين علي خطوات العمل وإجراءاته ولم تكن لديهم الفرصة أبداً لتعلم أداء العمل بالطريقة الصحيحة ، فقام عندها المسئول الذي يدير

الاجتماع بمقاطعة الموظف وقال بصوت مرتفع « أنت مخطئ تماماً » ، لا داعي لأن أقول إن أحداً آخر لم يشترك ، هذا النوع من الاجتماعات ينجح عندما يكون مستوي الطاقة والنشاط مرتفع لدي الجميع فتقادي الترتيب لها - مثلاً - بحيث تكون بعد الغذاء .

٤ - التدريب وبناء المهارات : يجب الإعداد لهذه الاجتماعات مسبقاً ، كما أنك تحتاج لأن تكون فترة الاجتماع طويلة بما يكفي حتي يستطيع الناس المشاركة فعلاً ، ووفر الوقت لجمهورك حتي يتدربوا علي تطبيق ما تعلموه .

في هذه الاجتماعات عملك هو عمل (المساعد) الذي يسهل العمل فاجعل الآخرين ينخرطون فيها ، حيث أن جمهورك سيتعلم بأن يطبق لا أن يشاهد ويسمع فقط ، وشهرك في مثل هذه الاجتماعات ستزداد كلما ازداد عدد الأسئلة التي يسألها الجمهور واشتركوا أكثر في النقاش وكلما اتسم الاجتماع بالأخذ والعطاء ، كما أن هذه الاجتماعات تعطي الفرص للتخصيص القوي فلا تخشي أن يلعب نجمك وأنت تلقي كلماتك الأخيرة .

وفي الأربعة أنواع للإجتماعات ، حافظ علي الانتباه المستمر لدي جمهورك بالربط بين موضوعاتك بالمقاطع وبالتخصيص المستمر ، وفيما يلي إرشادات للإدارة الناجحة للإجتماعات :

قواعد الإجتماع :

١ - ابدأ في الوقت المحدد .

٢ - أذكر هدف الاجتماع بوضوح .

٣ - استخدم عنواناً وحاول أن تجعله شائقاً ، فاستعمل العنوان التالي لتقديم مصمم لتدريب الناس علي ملء استمارات جديدة « لا تجعلها تقضي عليك ودون كل شيء » بدلاً من « ملء استمارات هذا العام » .

٤ - كن إيجابياً .

٥ - حافظ علي استمرار الاجتماع وتولي قيادته وحدك .

٦ - كن محايداً إذا بدأ الناس في التشاحن ، وشدد علي أهمية التعاون لا الخلاف ، ولكن إذا ظهر خلاف حقيقي فناقشه أمام الجميع علي الأخص في اجتماع اتخاذ القرار وحل المشكلات .

٧ - لا تفضل شيئاً علي آخر ولا أحداً علي الآخر .

٨ - استعمل الفكاهة حينما تستطيع ذلك .

٩ - إذا بدأ أحدهم في محاولة الهيمنة فإن من مسئوليتك التحكم في هذا الشخص .

١٠ - اسأل أسئلة مباشرة إذا احتجت إلي ذلك ، اجعلها واضحة ، لا تبعث الشعور بالخوف وسجل الإجابات .

١١ - اجعل الشخص الذي يدون الملاحظات يعيد قراءة ما اتفق الحاضرون عليه ، وناقش القرارات مع توضيح المشاكل والإختلافات التي ظهرت ، وبلخص الأعمال التي ستؤدي في المستقبل ، وهذا الشخص يجب أن يكون عضواً فعالاً في المجموعة وليس سكرتيراً .

١٢ - اختتم بخاتمة تحفيزية ، فهذه فرصتك لعرض أسلوبك وربط كل الأجزاء معاً ، فلا تدفع الناس لأن يسارعوا بالخروج .

١٣ - إنه الاجتماع في الوقت المحدد له .

التوافق في اجتماع « فرق مع فرد » :

قد لا يبدو الحديث السريع مع زميل أو وليس « اجتماعاً » ولكنك يجب أن تعامله كاجتماع ، حتي المكالمات التليفونية تتطلب قدرة علي تنظيم أفكارك وإيصالها ، فمهما قصرت أو اختصرت اجتماعات الفرد مع الفرد فهي تعتبر فرصة للانتقال ، ولأداء هذا جيداً ، إليك بعض النصائح :

١ - ابدأ في الوقت المحدد .

٢ - حدد هدفاً واضحاً .

٣ - ابتكر افتتاحية جيدة .

٤ - كن إيجابياً .

٥ - استمع جيداً .

٦ - لخص نقاطك الرئيسية في النهاية .

كيف تقدم الآخرين بقوة :

الاجتماعات التي يقدم فيها أحدهم تقريراً ، أو اجتماعات الشركات العامة فرصتان من الفرص العديدة التي يجب علي المدراء والمسؤولين فيها تقديم الناس ، عادة ماتتم هذه التقديمات بسرعة وبصورة غير متقنة تفتقد للكياسة ، لكنها فرص هامة لجعل الناس يلاحظون قدراتك الخطابية الخاصة .

للتقديم سببان : لإعداد الناس لإستقبال المتحدث لإشعار المتحدث بالراحة والإطمئنان ، وكلاهما يسهلان الأمر علي المتحدث ، لكن التقدير الجيد يؤدي غرضاً آخر ، بالإضافة إلي هذا فهو يسمح للمقدم بفرصة عظيمة ، ل يبدو لبقاً وجذاباً أمام العامة ، فيما يلي قائمة لترجع إليها قبل تقديمك التالي :

١ - اعرف ما تحتاج معرفته عن الجمهور، وإذا استطعت اسأل المتحدث السابق عما يشعر أنه الأفضل لتقديم للجمهور.

٢ - أحصل علي كل المعلومات التي تحتاجها عن المتحدث: أي تدريب خاص، الوظائف، التعلم، الكتب أو المقالات التي نشرت، الجمعيات التي انضم إليها وأي شئ علي علاقة بالمجموعة التي توجه لها الحديث.

٣ - قم ببناء تقديمك كخطبة المصغرة، صمم له افتتاحية، موضوعاً، مقاطع وخاتمة.

٤ - ابتعد عن التقديم الممتلئ بالنكات إلا إذا كان المتحدث سيلقي خطبة فكاهية أو كنت تعرف الجمهور جيداً.

٥ - حاول أن تحفظ بقدر ما تستطيع من المقدمة، فسوف يبدو ذلك أفضل من قراءة تلك لها، فأنت تريد أن تبدو وكأنك تدير حواراً، والقراءة تبدو رسمية أكثر، وعملك هنا أن تستبدل هذه بذلك.

٦ - توقف طويلاً حتي تحصل علي الإنتباه قبل أن تبدأ، ثم تحدث بإنتلاق وحماس ودفء، وتذكر أنها مهمتك أن تحصل علي إهتمام الجمهور بما سيأتي.

٧ - احرص علي النطق الصحيح لإسم المتحدث.

٨ - ادخل ملاحظة شخصية عن كيفية إتقائك بالمتحدث مما يجعله يبدو قريباً من المستمعين.

٩ - اختتم بلمسة جميلة مثل «أرجوكم شاركوني في الترحيب بـ.....» واحصل علي تصفيق الجمهور للمتحدث، فالمتحدثون يفضلون البدايات الدافئة.

وإيماناً مني بأهمية الاجتماعات فقد وضعت قائمة ببعض الإستمارات.

إدارتك لإجتماع تضعك تلقائياً في موضع قوة، لا تنتظر الخطبة الكبيرة أو التقديم التالي، استغل هذا الموضوع لتدرب مهارات الحديث لديك أسبوعياً أو حتي يومياً، ويجب أن تدرك جيداً أن الاجتماعات تحدث في كل الأوقات سواء كانت رسمية ومخططة أو مقابلات بالصدفة في الممرات والمداخل، واستغلال جميع فرصك لصقل مهارات الحديث لديك هذا أول خطوة لتكون أنت مدرك الخاص وهذا هو مفتاح التدريب المستمر والنجاح كمتحدث.

المشاريع المهنية : حسن إجتماعاتك :

١ - طلب منك أن ترأس إجتماع آخر العام لإدارة ما، ضع قائمة بالخطوات التي ستستخدمها لتضمن جلسة مثوقة ومضبوطة التوقيت.

٢ - تم إختيارك لتقديم رئيس شركتكم في برنامج تعريف للموظفين، أكتب تقديماً قوياً سيجعلك أنت ورئيسك تبدو ان في أجمل صورة.

يمكنك استخدام القائمة التالية لتقييم نفسك كرئيس إجتماع وللمراجعة العرض (الأداء) :

قائمة أسئلة الاجتماع :

الإعداد :

- ١ - هل الحجرة وترتيب المقاعد ملائمين ؟
- ٢ - هل تدعم الوسائل البصرية الموضوع وهل هي مرئية ؟
- ٣ - كيف تم معالجة المواد المدعمة والنشرات ؟
- ٤ - هل تم توزيع جدول الأعمال مقدماً ؟
- ٥ - هل كان الأشخاص المناسبون هم المتواجدون ؟
- ٦ - هل تم وضع بطاقات الشقة ، أماكن للتدخين ، الراحة ، وهكذا في الاعتبار ؟

إدارة الاجتماع :

- ١ - هل كان الهدف واضحاً ؟
- ٢ - هل سيطرت أنا والمساعد بإدارة الاجتماع بشكل جيد ؟
- ٣ - هل قمت أنا والمساعد علي الاجتماعات شريطة عدم الإحتكار ؟
- ٤ - كيف تم معالجة المقاطعات والخلافات ؟
- ٥ - هل تم تشجيع الإشتراك والإنخراط الكامل ؟
- ٦ - هل تم استغلال المجموعة كلها بنجاح ؟
- ٧ - هل دون مسجل الاجتماع كافة القضايا الرئيسية ، والمهام الرئيسية والأعمال المستقبلية بعناية ؟
- ٨ - هل كانت العروض جيدة ومنسقة مع باقي الاجتماع ؟

٩ - هل كان الوقت ملائماً لأولويات الاجتماع ؟

ختام الاجتماع :

- ١ - هل كان هناك ملخصات كافية ؟
 - ٢ - هل تمكن مسجل محاضر الاجتماع من تدوين الذاكرة الاسترجاعية للقضايا الهامة ؟
 - ٣ - في حالة ارتباط هذا الاجتماع بإتخاذ القرار ؟ هل تم اتخاذ القرار ؟ لماذا ، لماذا لم يتخذ القرار ؟
 - ٤ - هل كانت الخطط والمهام المستقبلية واضحة ؟
 - ٥ - هل تم توزيع استمارة تقييم ؟
 - ٦ - هل كان هناك ملخص كافٍ وملاحظات جيدة لا تنسى ؟
- المتابعة :
- ١ - إرسال الشكر .
 - ٢ - أي متابعة أو التزام .
 - ٣ - توزيع النتائج (لا تجعل الحاضرين آخر من يعلم) .
 - ٤ - إعلان الاجتماع القادم .
- يمكنك أن تحصل علي تغذية استرجاعية للإجتماع بأن تطلب من الحاضرين ملء هذا النموذج بعد الاجتماع .

استمارة تقييم الاجتماع :

أريد أن أحسن اجتماعاتي بالمستقبل . أرجو أن تقتطع وقتاً ملء هذا النموذج . شكراً لمساعدتكم .

١ - هل تشعر بأنك كنت مستعداً لهذا الاجتماع ؟

٢ - هل تم إدارة الاجتماع بفعالية ؟

٣ - هل يمكن تحسين جدول الأعمال ؟

٤ - هل تم استغلال كافة أعضاء الحضور ؟

٥ - هل كان الوقت ملائماً ؟

٦ - هل تبدو واضحة لك الخطط والالتزامات المستقبلية ؟

٧ - ما هي الدرجة التي تعطيها للإجماع من ١ إلى ١٠

١-٢-٣ ضعيف ٤-٥ معقول ٦-٧-٨-٩ جيد ١٠ ممتاز

٨ - أي اقتراحات للتحسين ؟

نموذج استمارة تقييم للتدريب :

١ - المكاسب الهامة التي خرجت بها من هذه الجلسة هي :

٢ - التغييرات التي سوف أقوم بعملها في أثر هذه الجلسة :

٣ - ما هو تقييمك العام للمدرب :

() ممتاز () جيد () مقبول () ضعيف

٤ - ما هو التقييم العام لورشة العمل

٥ - ما هي الأقسام التي ساعدتك أكثر من غيرها في هذا البرنامج ؟

٦ - ما هي الأقسام التي كانت أقل في المساعدة ؟ لماذا ؟

٧ - مقترحات أخرى لتحسين البرنامج :

كيف تدرب نفسك بنفسك؟

«لو أعطانا الله القدرة علي رؤية أنفسنا كما يرانا الآخرون ، ستمثل هذه قوة عظيمة لنا»

روبرت برنس

وصف لك هذا الكتاب مهارات محددة لتصبح متحدثاً أقوى ، ولكن هذا العمل لا يكتمل بدون تقييم تقدمك وهذه مهمة غالباً ما يتم تجاهلها ، في مرة حضرت تجمعاً للمتحدثين محترفين وكان هناك مدرب موجود لإنتقاد هؤلاء الذين يرغبون في الحصول علي تقييم لهم ولم يكن يرغب في هذا سوي ١٠٪ فقط من المتحدثين مما أثار دهشتي ، فالحصول علي نقد هو الأسلوب الوحيد لتحسن كمتحدث ، ونادراً ما يحصل المتحدثون علي الفرصة للحكم عليهم بموضوعية .

فاختر فون أمثال «لوسيانو بافاروتي» ، «ميخائيل بارسيكوف» ، «مارتن ناغاراتيلوف» و «لورانس تايلور» لا يستطيعون أن يحلموا بالتقدم في الدرجة الوظيفية دون بعض المساعدة المهنية الموضوعية ولذا فإنهم يطلبون مدربين ليقدموا لهم النقد والدعم اللذين يؤديان إلي التقدم .

يفتقد المتحدثون وخاصة أولئك الذين يكونون علي نطاق المؤسسات ، والذين لا يتحدثون إلا في بعض المناسبات إلي هذه الرفاهية وعادة ما يعتمدون علي رد فعل الجمهور فقط قبل الانتقال إلي التقديم التالي ، والذي قد يكون بعد عدة أشهر ، يمكنك أن تكون ناقداً فعلاً لنفسك ولكن فقط

كيف تدرب نفسك بنفسك؟



إذا فعلت هذا بأسلوب بناء ، والحصول علي ردة الفعل هو أول خطوة في طريقك كمدرّب لنفسك ، وهذا الفصل سيريك كيف تفعل هذا ، كما يمكنك استخدام الاستمارات في نهايته لتقييم نفسك وتقييم الآخرين ، وأيضاً يمكنك إعطاء استمارات أخرى للآخرين ليقوموا أداءك .

خطوات النقد الذاتي :

في فصول الخطابة العامة التي درستها كنت أجعل المتدربين يشاهدون تسجيلات فيديو لخطبتهم ، وعندما يأتي وقت التقييم يصبح كل منهم أشد مرتين علي نفسه منه علي الآخرين ، وعندما أسألهم ماذا يعتقدون في نقاط ضعفهم وقوتهم ، يضعون قائمة طويلة بنقاط الضعف وغالباً ما يكونون غير واثقين في نقاط القوة .

ومن أجل أن يعمل النقد الذاتي جيداً ، يجب أن تكون ليناً مع نفسك ، وتعلم من التقييم : فإذا قال الناس أنك جيد فلم لا تصدقهم ؟ التدريب إنتقاد ولكنه أيضاً يتضمن تنمية ثقتك بتجاهلك الإحساس بعدم الأمان وتقليل الملاحظات الإيجابية ، يجب أن تكون قادراً علي إلتقاط الأجزاء الجيدة في أدائك والأشياء التي طورتها منذ الخطبة السابقة ، كن لطيفاً مع نفسك واجعل التقييم الذاتي تجربة إيجابية ومفيدة وليست سلبية ، وفيما يلي ٥ خطوات للتحسين الذي يمكن أن ينبع من النقد الذاتي :

١ - قيم نفسك : سجل كل خطبة تلقيتها ، وقيم في كل واحدة أسلوب التقديم ، المحتوي ، الصوت والحديث نفسه ، وإذا استطعت تسجيلها بالفيديو فافعل ذلك ولاحظ أيضاً إيماءاتك وحركاتك ولغة جسدك بشكل عام ، وضع قائمة بالأشياء التي أجدها وتحسنت فيها منذ الخطبة السابقة ، وضع قائمة بالأشياء التي لا زال عليك الإجتهد بشأنها ، وتذكر : كن ليناً ولا تكن قاسياً في الحكم علي نفسك .

٢ - أطلب من شخص آخر أن يقيمك : قد يكون زميلاً ، رئيساً أو صديقاً إعتماًداً علي الموقف ، أطلب منهم أن يكونوا صرحاء ويكتبوا ردود أفعالهم أثناء حديثك ، يمكنك أن تستخدم هذا الأسلوب في التدريبات وفي التقديم الفعلي .

٣ - قدم استمارات تقييم بعد كل تقديم : اهتم للتقييمات حتي ولو كانت مؤلمة ، استمع للنقد وكيف نفسك متي كان هذا ملائماً وستكون أقوى المرة القادمة ، في مرة قبل لي أن وسائلتي البصرية لم تبدو متقنة ، فأخذت بعد ذلك استعين بفنان متخصص وأصبحت أكثر ثقة بشأن التقديم كله .

٤ - قيم متحدثين آخرين : في نهاية هذا الفصل توجد استمارة تعدد بعض المقاييس للحكم علي المتحدثين ، استخدمها عندما تحضر عروضاً أخرى وستصبح أكثر قدرة علي تحديد الأشياء التي تحتاج فيها أنت أيضاً إلي تحسين ، وستدرك أيضاً كيف وأين يسجل المتحدثون الآخرون نقاطاً ؛ حيث أن الإستمارة تقسم الخطبة إلي أجزائها الأساسية وتجعل من التقييم عملية متدرجة .

٥ - تدرب علي التحدث قدر استطاعتك : يجب ألا تجلس في إنتظار تقديمك التالي لتتصلق مهاراتك ، انضم إلي الجماعات الإنتخابية المحلية وتبرع لإلقاء خطب علي مجموعات محلية مثلاً ، فالطريق الوحيد للحصول علي مكاسب تدريبك لنفسك ولتنمو دائماً كمتحدث يكمن في المزيد من التحدث .

داوم علي التدرب في الاجتماعات ، واحصل علي التقييمات منها أيضاً ، وفي آخر كل تقديم سواء كان صغيراً أم كبيراً أسأل نفسك ماذا أجدت وما هو الشيء الذي يحتاج إلي تحسين ؟ وقبل كل تقديم حدد شيئاً أو اثنين ستعمل علي تحسينه ودون ذلك علي بطاقات الثقة ، تدرب علي هذه التحسينات مراراً وتكراراً ،

فقد يستغرق دمج هذه التغييرات لتصبح جزءاً من إلقاءك سبع مرات علي الأقل ، وتذكر أن كل ما تحتاجه هو الوقت لتحسن فهو لا يحدث بين عشية وضحاها .

أهداف التدريب الذاتي :

للتدريب هدف رئيسي واحد وهو التحسين في كل مرة تتحدث فيها وهذا يتحقق خلال سلسلة من الأهداف الأيسر .

- كن لطيفاً مع نفسك ، حاول أن تكون موضوعياً مما يعني أن تبحث عن العناصر السيئة والجيدة بخصوص تقديمك .

- لا تحاول أن تحل العديد من المشاكل في وقت واحد ، لا تركز علي نقاط ضعفك ، اختر عنصراً واحداً أو اثنين أساسيين لتحسنهما في كل مرة .

- تدرب علي تقييم نفسك بانتظام وضع في عين الاعتبار أن هذه عملية مستمرة .

- لا تتوقع الكثير .

- حدد الأولويات للأشياء التي تعتقد أنها خطأ فعلاً .

- ركز علي أخطاء التحدث الأساسية الستة .

- لا تطلب من أكثر زملائك إنتقاداً أن ينقدوك .

- ابن مهاراتك بالتفكير في القدر الذي تحسنت به .

- احصل علي تقييمم أناس آخرين .

- استمع لهذا التقييم وإذا مدحك أحدهم صدقه فهكذا تبني ثقتك بنفسك وطاقتك الإيجابية .

إن الأسلوب الوحيد لتتطور كمتحدث هو أن تستمر في تدريب نفسك ، يستخدم المحترفون المدربون لأن التميز عملية يتم تعلمها أثناء مضيك فيها من تجاربك ، ولأن التدريب يوضح نقاط الضعف والقوة ويعتبره المتحدثون المحترفون جزءاً هاماً من الطريق إلي الحديث بقوة .

المشاريع المهنية : درب نفسك بنفسك :

١ - شاهد محدثاً معروفاً بالتليفزيون ، واستخدم استمارة تقييم المتحدث لنقده .

٢ - حاول إلقاء حديث تحفيزي مدته ٥ دقائق في إجتماعك القادم ، وزع استمارات تقييم بعد التقديم .

لتتعلم الحديث العام القوي يجب عليك أن تتحدث بنفسك ، كما يمكن أن تتعلم أيضاً بالإستماع للآخرين ، استخدم هذه الاستمارة عندما تستمع للآخرين وهم يتحدثون ، وستساعدك علي تحديد نقاط الضعف والقوة الشائعة كما يمكنك تعديلها لتوزيعها علي الجمهور بعد أن تفرغ من الحديث .

نموذج تقييم كلي للمتحدث :

1- الافتتاحية :

أ - هل بدأ المتحدث قريباً وهل هدفه محدد قبل بدء الحديث ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ب - هل حصل المتحدث علي انتباه الجمهور ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ج - هل وجه المتحدث المستمعين ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

د - هل تكلم المتحدث عن نفسه ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

2 - تجاوز الستة أخطاء الشائعة :

أ - هل تم توضيح الهدف ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ب - كيف كان ترتيب الحديث ؟

هل كان هناك غمط واضح للتنظيم ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ج - هل كانت المقاطع واضحة ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

د - هل كان هناك دعم للمعلومات ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ما هو الدعم المستعمل ؟ (قصص ، تشبيهات ، ... إلخ)

هـ - هل كان الصوت واضحاً ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

و - هل ساعد العرض علي حل مشاكل الجمهور وتلبية إحتياجاته ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ز - كيف حافظ المتحدث علي إنتباه الجمهور وحصل علي مشاركتهم ؟

3 - لغة الجسد الكلية :

أ - الإعداد : هل استغل المتحدث الوسائل البصرية والملاحظات وترتيب الغرفة إستغلالاً جيداً ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ب - هل كانت إيماءات وحركات ووقفات المتحدث وانقة ؟

() نعم () يحتاج تحسناً () لا

ج - هل كان المتحدث يتسم باستخدام صلة العين مع الجمهور :
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

٤ - اللغة القوية والمقنعة :

أ - هل استخدم المتحدث أمثلة حية ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا
ب - هل تجنب المتحدث المبني للمجهول في لغته ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

ج - هل استخدم المتحدث عبارات تدل على المنافع وارتكز على
عواطف الجمهور للإقناع ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

٥ - الوسائل البصرية والنشرات :

أ - هل كانت المواد مجهزة جيداً ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا
ب - هل كانت مرئية بوضوح ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

٦ - التعامل مع الأسئلة :

أ - هل حافظ المتحدث على سيطرته على القاعة ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

٧ - الخاتمة :

أ - هل لخص المتحدث النقاط الأساسية ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا
ب - هل كانت الخاتمة قوية لا تنسي ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا

٨ - التلخيص :

أ - هل حقق المتحدث غرضه ؟
() نعم () يحتاج تحسيناً () لا
ب - علي مقياس من ١ - ١٠ هل كان العرض مفيداً ، ممتعاً
ومقنعاً ؟

١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠

لا إلي حد ما نعم

٩ - إقتراحات للتحسين :

إذا كنت تقيم نفسك بعد تحدثك يمكنك إضافة الأسئلة التالية :

أ - إلي أي درجة كنت سعيداً بهذا التقديم ؟

١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠

ليس كثيراً إلي درجة

كبيرة

ب - ماذا يمكنك أن أفعل لتحسين ؟
الأخطاء الرئيسية الست

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

٥ -

٦ -

مجالات أخرى :

١ -

٢ -

٣ -

٤ -

يمكنك أن تستخدم النموذج التالي مع مجموعات مختلفة من
المستمعين للحصول على تغذية إشرافية عن عروضك ، غيره
حسب نوع تقديمك .

نموذج التقييم البسيط :

١ - إلى أي درجة كانت الأفكار والمعلومات والمفاهيم ذات قيمة
بالنسبة لك ؟

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
					قليلاً	لحد معقول	ليست		
					على الإطلاق			بعيدة	

٢ - إلى أي درجة كان عرض المادة فعالاً ؟

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
					قليلاً	لحد معقول	ليس		
					على الإطلاق			بعيدة	

٣ - مقارنة بإجتماعات أخرى تغطي نفس الموضوع كيف تقيم
برنامج اليوم ؟

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
					ممتاز	جيد	معقول	ضعيف		

٤ - ما هي أقيم الأفكار بالنسبة لك ؟

٥ - كيف يمكنني التحسين ؟

كيف تقرأ هذه الكلمات ؟
 ليهتمهم لثمة هذه الفكرة ؟



كيف تقرأ حديثاً مكتوباً؟



كيف تقرأ حديثاً مكتوباً؟

«ليست كل الكتب مملّة كمن يقرأونها»

هنري ديفيد ثورو

مقابل كل مرة ينبغي عليك فيها إلقاء خطبة أساسية، قد توجد العديد من حالات العمل التي يتوجب عليك فيها قراءة كلمات هامة سواء من كتاباتك الخاصة أو من نصوص متوارثة من آخرين، ففكر في الحالات الآتية:

- حصل رئيسك علي ترقية إلى مكتب لندن، وتركك لتلقي كلمته علي اللجنة التنفيذية .
- لديك كاتب متخصص بين الموظفين تريد استخدام خدماته .
- يجب عليك أن تقرأ تعليمات دقيقة ومحددة للعاملين بطريقة تضمن أن يحصل كل فرد علي المعلومات الصحيحة فوراً .
- قراءة الخطب هو العرف في مكان عملك، ولا مجال لإحداث أي تغييرات في هذه الشركة .
- أنت فقط لا تقبل كل الميزات التي ذكرتها عن الحديث بتلقائية وتشعر بثقة أكبر وأنت تقرأ نصاً مكتوباً .

فكر في كل الخطب المملة التي أجبرت علي الاستماع لها ، معظم النصوص المقررة مملة ، وبما أن افتراضي أنك كمتحدث يجب ألا تكون مملاً ، إذا أجد أنه من الصعب أن أنصح بقراءة أي خطبة ، ولكن من أجل كل تلك الحالات التي قد تحتاج أو ترغب فيها في القراءة ، هناك خطوات يمكنك إتخاذها لتلقي خطبة حيوية وممتعة كأني خطبة تلقيها ، وتبدأ هذه الخطوات بمجهود كبير حتي لا تصبح مملاً ، وأسلوب القراءة الحيوي ليس سهلاً ولكن إجادته تستحق المجهود المبذول فيه .

القراءة لا تصني السهولة :

لا تخطئ بالاعتقاد أن وجود كل كلمة أمامك يعني أنه يمكنك أن تتدرب أقل ، أنا مثلاً كممثلة ، أدت كثيراً من الأدوار بدون نصوص مكتوبة ، لكنني أدت أدوراً أخرى بواسطة نصوص مرئية - حيث كنا نقف أمام نص مكتوب علي شاشة ونقرأ أدوارنا ، وقد قضينا في التدريب علي الأعمال التي كنا نقرأ فيها من النصوص وقتاً مائلاً لذلك الذي قضيناه نتدرب علي أعمال حفظنا أدوارنا فيها ، فأن نقرأ وتكون ميمراً مماثل في صعوبته أن تحفظ وتكون لامعاً .

إذا كنت محظوظاً جيداً ، ولديك كاتب خطب يعرف أسلوب الإلقاء جيداً ، يمكنك أن تنجح بعد تدريب واحد أو اثنين ، ولكن هذا النوع من الكتاب نادر وكاتب الخطب الجيد مكلف كذلك ، وفي معظم الأحيان يجب عليك أن تشكل نفسك حسب الكلمات المكتوبة أمامك .

كيف نجعل الكلمات المكتوبة ممتعة وشائقة حتي وإن لم

تكن كلماتك أنت ؟ :

تتخذ المادة التي تحتاج قراءتها عدة أشكال ، فقد تكون مثلاً خطبة كاملة أو قائمة بمعلومات مجمعة أو قوانين ، قد تكون مستقيمة وواضحة

لا غيل للزخرفة ، وقد تحتاج مثلاً أن تقرأ أمام مجلس الإدارة تقريراً مدته ٢٠ دقيقة عن قوانين وإجراءات الأمن في إدارتك ، ومن بين جميع الأساليب لجعل معلوماتك ممتعة فالتدريب هو أهمها ، لا تتوقع من نفسك أن تلتقط المعلومات وتقرأها ثم تلقيها علي جمهورك ، فالقراءة بصوت مرتفع نفسها تعتبر مهارة لا يستهان بها .

وبعد التدريب يأتي الاعتقاد ، يجب أن تعتقد في رسالتك وترغب حقاً في إيصالها لجمهورك ، فأني جمهور سينفذه القارئ غير النحس والذي يريد أن ينتهي ، سمعت في مرة أحد المشاهير يقول : « سأقرأ كلماتي القليلة وبعدها يمكننا جميعاً الخروج من هنا » العلامات التي تنبه جمهورك إلي أنك تفضل أن تتواجد في مكان آخر يجب ألا تكون بهذه العلنية ، فتنهيدة غير مقصودة يمكنها أن توصل نفس المعنى .

أربع خطوات سهلة لجعل أي قوادة ممتعة :

حاول الاعتماد علي المادة :

يجب أن يكون هدف ما تقرأه واضحاً تماماً بالنسبة لك ، اكتب الغرض الأساسي في جمل بسيطة ، وتزايد أهمية هذا إذا كنت تعمل مع كاتب محترف وهو لا يعرف ما هو هدفك الأساسي ، يجب أن يكون هدفك جلياً في عقلك الباطن والظاهر في كل الأوقات ، فهذا يساعدك علي أن تركز وتوصل رسالتك بنجاح .

اقرأ المادة عدة مرات ، تأكد من قدرتك علي أن تلفظ وتنطق الكلمات والأسماء الصعبة ، الأسم الأخير للاعب التنس هنا «مانديلكوفا» مثلاً يمكن أن ينطق بطريقتين : «مانديلك - وفا» أو «مانديلكو - فا» أي النطقين صحيح ؟ هذه وظيفة المتحدث ليكتشف ذلك .

قسم النص كله إلى أجزاء منطقية ، واختبر المحتويات والعرض من كل جزء ، وادرس الكلمات المستعملة ، والأحاسيس والمواقف والعواطف وراء كل منها ، فإذا استخدم الكاتب تعبيراً مثل « عميقاً في المدينة » فهل كان المقصود من ذلك إثارة شعور بالحياة والنشاط أو باليأس والكآبة ؟

ثم انتبه إلى المقاطع الكلامية ، هل هي واضحة ؟ هل ستضيف أي مقاطع أخرى ؟ هل يقود النص إلى الخاتمة وإذا كان كذلك ، كيف يحدث ذلك ؟ ماذا يمكنك أن تفعل لتكمل الكتابة ؟ فإذا كنت تستخدم كلمات « يوليوس قيصر » القوية « أنا أتيت ، أنا رأيت ، أنا احتللت » فقد تحتاج إلى أن ترفع ذراعك في الخاتمة .

إذا أردت أن تزيد تألفك مع ما تقرأ ، تدرب كلما أمكنك هذا ، اقرأ المادة وأعدّها قبل يوم علي الأقل من إلقاء الخطبة ، وحاول أن تعطي نفسك أسبوعاً للإعداد في حالة إحتياجك لمعلومات إضافية .

جسد رسالتك :

بمجرد أن تعتاد علي المادة التي ستقرأها ، فإنك ستحتاج لأن تجسدها وتعطي عليها صفة شخصية لجمهورك ولك أنت ، اجعلها مادتك : حاول إلغاء كل الكلمات والتعبيرات الغريبة عليك ، إذا كنت توجه حديثاً تحفيزياً إلى إدارتك وكنت نادراً ما تستخدم كلمات ذات مقاطع متعددي الثلاثة ، فتجنب استعمال كلمات طويلة ، وابحث عن أماكن يمكنك فيها إدخال قصة شخصية أو علي الأقل أبداً بواحدة ، غالباً ما يكون أفضل موقع للتجسيد هو الافتتاحية ، ولكن لا تخطئ بأن تروي قصة شخصية ثم تحول إلى انتباهات فجاءة بقراءة خطبة غير شخصية ، فالخطبة تحتاج لأن تجسدها كلها .

حاول أن تستخدم الضمائر الشخصية ، فلا تقل مثلاً « سيقاوم الموظفون التغيير إذا لم يتم تقديمه بصورة مفضلة » ، احرص علي أن تقول

« موظفوك » أو « موظفوننا » أو « أنتم » إذا كنت تتحدث إلي الموظفين أنفسهم ، يجب أن يشعر الناس الذين يستمعون إليك وأنت تقرأ وكأنك تتحدثهم ، فقد ارتبطت قوة كثير من رؤسائنا العظماء بقدرتهم علي تجسيد خطبهم ، كان « فرانكلين ديلاانو روزفلت » قادراً علي التجسيد لدرجة أن أحد الجنود قال عشية مماته : « كنت أشعر أنه يعرفني ، كنت أشعر أنه يحبني » ، ناضل من أجل نفس رد الفعل هذا من جمهورك .

استخدم التشديد ببراعة :

إن استخدام التشديد هو الترياق الشافي لمعالجة الملل ، شدد علي النقاط الهامة وخفف التشديد علي غير الهام ، وعندما تفعل ذلك فانت تضيف تنوعاً ، وهذا التنوع من المقومات الهامة والمبهجة ، فبدون التنوع في اللفظ سيبدو خطبتك مملة وباهتة بغض النظر عن قوتها علي الورق .

يعرف المتحدثون الممثلون العظماء أسرار التشديد التي يمكن بسهولة الوقوف عليها ، أحد هذه الأسرار طبيعي : يمكنك بسهولة وضع علامات تدل بها نفسك علي مكان التشديد في النص ودمج هذا مع إلقاءك الشفهي يحتاج منك إلي السمع والتدريب ، وأنت تحتاج لأن تعرف صفاتك الصوتية الخاصة حتي تستطيع إحداث تغييرات في النغمة والإيقاع ودرجة الصوت ، وأنت تحتاج بجهود لإكمال حديثك والحفاظ علي انتباه الجمهور معك ، لكن الناس في جمهورك سيحبونك إذا لم تصيهم بالملل ، والأهم أنهم سيسمعون ويتعلمون إذا حافظت علي انتباههم معك ، تذكر أنك إن لم تحصل علي انتباههم فأنت لا تحقق أي إتصال معهم .

كيف تضيف التشديد والمغزي إلي المادة التي تقرأها : اقرأ نصك أولاً وضع علامات علي كل مناطق الأفكار / النفس ، وهذه هي الواقع التي تحتاج أن تتوقف فيها لأخذ نفس أو للإنتقال لفكرة جديدة ، لا تنس الفواصل المكتوبة بل ضع فواصلك أنت ، فما يلي مثال للفقرة بها فواصل

مكتوبة تليها نفس الفقرة بفواصل الأفكار / النفس .

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا بعقله . فهي كبيرة جداً ، محيرة جداً ، وهي تغري ، وهي تخدع . ولكن كثيراً ما يشعر المهاجر الأُمي بأمريكا الحقّة في نبضه قبل أن يعبر الأطلنطي ..)

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا بعقله / هي كبيرة جداً / محيرة جداً / وهي تغري / وهي تخدع / ولكن كثيراً ما يشعر المهاجر الأُمي بأمريكا الحقّة في نبضه / قبل أن يعبر الأطلنطي ..)

ثم ضع خطأً تحت الكلمات التي تحمل معني أي الكلمات التي تتطلب تشديداً ، كما أنك يجب أن تخفف التشديد علي الكلمات الأخرى ، فيما يلي نفس المثال بعد إضافة التشديد علي الكلمات :

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا / فهي كبيرة جداً / محيرة جداً / وهي تغري / وهي تخدع / ولكن كثيراً ما يشعر المهاجر الأُمي بأمريكا الحقّة في نبضه / قبل أن يعبر الأطلنطي) .

وهكذا ناقشت معك كيف تحقق التنوع من خلال التشديد علي التفاصيل لكي نوجز هنا ، لإضافة التشديد يمكنك أن :

- تضيف بقوة إرتفاعاً في الصوت .

- تغير نغمتك .

- تغير سرعة الحديث .

- تغير إيقاعك .

- تنوع في موقفك .

الإستماع الجيد إلي نفسك أمر هام جداً لأنك تسمع نفسك وأنت تغير النغمة ، الدرجة والإيقاع هكذا ، وكثير من الخطب المقروءة ليست

متعة لأن القراء يفعلون الآتي : يبدأون الجملة بنغمة عظيمة وصوت مرتفع ثم ينخفض بينما تختتم الجملة ، وهذا الأسلوب يتميز بالرتابة والملل ، يمكنك أن تتوقف قليلاً قبل النقاط الهامة ، اخلع نظارتك وانظر إلي جمهورك حولك ، اخفض صوتك قبل النقطة الهامة بدلاً من رفعه ، اسمح لقدرتك علي الابتكار بالظهور ، استخدم الأساليب الدرامية قد تشعرك هذا ببعض السخافة لكنه سيشد جمهورك إليك ، يرفض الناس ما يشعرون بالملل وأياً كان ما تفعله لتجنب الرتابة فإنه سيقدّر من جالبيهم .

وفق بين النص وقراءتك :

انظر إلي الناس في جمهورك وببساطة تحدث إليهم ، فالخطبة الفعالة يجب أن تكون حواراً مُمتداً ، وحتى الخطبة المكتوبة يجب أن تبدو دافئة وودودة عند قراءتها ، استعمل كلمة أنت ، ابحث عن أساليب لتدمج فيها جمهورك في نصك ولتجعلهم ينضمون إليك ، وبدلاً من استخدام تعبيرات مثل : « هذه النقطة التالية هي » جرب « بينما نتقل معا إلي الجزء التالي ... » .

اتصل بجمهورك من خلال كلماتك وإيماءاتك وعينيك ولفتك ، حتي ولو كنت تقف علي منصة ابحث عن نقاط في نصك يمكنك التشديد عليها أو توضيحها بالإيماءات (يمكن أن تكتب هذه النقاط في الحواشي لتذكركها) ، حدد لنفسك أين تتوقف ، تنظر إلي أعلي أو تتصل بعينك ، فواحد من أكبر أخطاء قراءة الخطبة هو فقدانك لصلة العين ، وهذا سبب آخر لأهمية التدريب ، لا تسمح لعينيك بالإلتصاق بالنص ، واقضي وقتاً إضافياً في النظر إلي جمهورك .

وبما أن اللغة المكتوبة تختلف عن اللغة الحوارية فاتخذ لغة حوارية : استخدم الإختصارات ، جملاً أقصر ، الكلمات الشائعة والأفعال البنية للمعلوم ، يمكنك أن تري الفرق بنفسك في الفقرتين التاليتين :

«العنصر الأساسي الذي كان غالباً عن هذا الجمع المختشد هو الترابط الذي تحقق بمجرد إقتراب القائد القوي من المنصة» .
 «نحن لم نعمل معاً ، وكنا نفتقد لروح الفريق ، ولكن بمجرد ظهور توم ضمننا قوانا تجمعنا خلفه ، وما زلنا الآن معه» .
 أحد الأساليب رتيب وممل والآخر حي ببساطة لأنه يصف حالة الناس الفعلية .

نصائح للقراءة السهلة :

- فيما يلي قائمة بالخطوات التي تجعل عملية القراءة من النص أسهل :
- استخدم ورقاً ثقیلاً .
- تأكد أن مكان القراءة يتسع لقلب الورق للجانب الآخر بعد أن تقرأه ، ولا تلتصق الأوراق إلي بعضها .
- احرص علي ترقيم جميع الصفحات .
- لا تنهي صفحة أبداً في منتصف جملة أو فكرة .
- استخدم جانب واحد من الورقة .
- أترك هامشاً كبيراً لوضع التوجيهات لنفسك .
- أترك سطوراً أو سطرين بين الكلام .
- استخدم خطاً واضحاً للقراءة إذا كنت تطبع نصك .
- استخدم خطاً كبيراً أو أسود إذا كنت تستخدم طابعة الكمبيوتر أو استخدم حجماً عادياً ثم خذه إلي مكتب متخصص لتكبيره .

- ضع علامات علي نصك مجموعات الأفكار / النفس والتشديد وضع جميع توجيهاتك لنفسك علي الهوامش اليمنى الواسعة .
 إذا اتبعت كل هذه الخطوات تأكد أنك ستألف النص وتعاوده وتحسده وتشده وتوفق ، وستصبح أحد هؤلاء المتحدثين النادرين الذين لا يقدمون تقديماً جيداً فقط بل يجعلون الكلام المكتوب يصبح حياً ، وسيريك ويمكنك أن تستغل هذه القدرات في الاجتماعات وفي المناقشات المتكررة التي تلعب فيها كلماتك المكتوبة دوراً أساسياً .

المشاريع المهنية : كيف تصبح قارئاً ممتعاً :

- ١ - اختر مقالاً من جريدتك اخلية وقم بإعداده للقراءة الشفهية ، تدرب بتسجيل قراءتك ثم الإستماع إليها وانتقد نفسك .
- ٢ - ابحث عن قصيدة تحمل قصة ثم قم بإعدادها للقراءة الشفهية متبعاً نفس خطوات المشروع الأول .
- ٣ - إذا كان لديك أطفال ، اختر إحدى حكايات ما قبل النوم الحية وأقرأها بتنويع صوتي ، يحب الأطفال التكرار فتدرب عليها حتي تحيدها .

قائمة بأهم مصادرك لقوة الكلمة



قائمة بأهم مصادرك لقوة الكلمة

«كن ماهراً في الخطابة بقدر قوتك في الحياة»

ميريكير (٢١٣٥ - ٢٥٤٠ ق م)

أهم شيء يمكنني إخبارك به عن الأسلوب الذي تصح به متحدناً عاماً قوياً هو : حلل مصادر قوتك وقم بالبناء معتمداً عليها ، إذا كنت حيوياً مفعماً بالطاقة ادمج هذا في حديثك ، وإذا كنت تشعر بالإرتياح وأنت تسأل أسأل أو تلقي أسئلة فافعل هذا ، وإذا كنت تميل إلى الجدية أو حتي تسمع بوجه جامد فابحث عن القصص أو النكات التي تسخر من هذه الصفة وإذا كنت مخلصاً فاعتمد علي ذلك .

في دوراتي التدريبية عن التحدث ، إذا طلبت من ١٠ دارسين أن يبتكروا طريقة لبيع قلم فسيأتوني بعشرة طرق مختلفة تماماً ، هكذا فإن جميعنا متفردون ، حتي أصواتنا تختلف ، قم بإلقاء خطبة ثم استمع إليها مسجلة ، حلل مصادر قوتك وابحث عن أساليب لتبني معتمداً عليها : فهي تجعلك متفرداً ، استخدم نماذج هذا الكتاب لتقييم متحدثين آخرين ونفسك ، ودون مايجب عليك العمل علي تحسينه .

وبمجرد دمجك لمراكز قوتك ، مع الإدراك التام للسنة أخطاء الشائعة للحديث والتزامك بالعقيدة : « لا تكن مملاً أبدا سيؤهلك هذا البناء تقدمك المهني وثقتك بنفسك خلال الإتصال القوي الفعال » .

لقد قدم لك هذا الكتاب أساسيات الحديث القوي ، أما البقية فهي تعتمد عليك ، فحظاً سعيداً واستمتع بتقدمك .

- ١٢ - جهاز مقدمة بسيطة ، قصيرة وممتعة .
- ١٣ - أحصل علي مصداقيتك .
- ١٤ - أشكر مقدمك .
- ١٥ - أعط المقدم النص مسبقاً .
- ١٦ - تدرب مع المقدم .
- ١٧ - أربط المقدمة بحديثك .

الافتتاحية :

- ١٨ - يجب أن تشد الإنتباه في الثلاثين ثانية الأولى ، استخدم الأساليب التالية :
- ١٩ - الأسئلة البلاغية .
- ٢٠ - مدح الجمهور .
- ٢١ - العبارات البراقة .
- ٢٢ - إحصائيات مذهلة .
- ٢٣ - التجارب الشخصية .
- ٢٤ - المعلومات الشخصية .
- ٢٥ - التعريف بالنفس - كن حساساً .
- ٢٦ - الإشارة لمناسبة ما .
- ٢٧ - الإشارة لحدث ما .

ملحق قائمة التحدث القوي

بال ١٨٩ نقطة

تخيل الجمهور :

- ١ - حدد إحتياجات ورغبات الجمهور .
- ٢ - وضح موضوع الاجتماع .
- ٣ - حدد الإهتمامات الأساسية والإحتياجات الثابتة للجمهور .
- ٤ - تعرف علي المشاكل الحالية وإهتمامات الجمهور .
- ٥ - صمم كل خطبة بحيث تناسب كل مجموعة علي حدة .
- ٦ - ضع في عين الإعتبار خلفيات الجمهور (السن ، الديانة ، التعليم ، السياسة) .
- ٧ - تعرف علي ميول الجمهور ، غير الحديث إذا دعت الضرورة .
- ٨ - اعراف أهداف رئيس البرنامج والمؤسسة .
- ٩ - اسأل نفسك : « ماذا أريد من جمهوري أن يعرف أو يشعر به ؟ »
- ١٠ - اعراف من سيتحدث قبلك .
- ١١ - اعراف كم من الوقت سيستمر حديثك .

٢٨ - الإقتباسات .

٢٩ - إعلان الهدف .

٣٠ - تحدي الجمهور .

٣١ - الخلفية التاريخية .

٣٢ - تلخيص الموضوع .

٣٣ - التوضيح ، المقارنة ، أو قصة .

٣٤ - أخلق الجو الملائم .

٣٥ - إشتتر التوقعات .

٣٦ - إجعل جمهورك يعرف أنك سعيد لوجودك بينهم .

٣٧ - إبن الثقة .

٣٨ - أخبرهم بجميع الإرشادات اللازمة (مثل متي وكيف تتلقي الأسئلة منهم) .

٣٩ - إبن دورك القيادي .

٤٠ - إجعل الجمهور يشعر بالراحة والإسترخاء .

٤١ - ابن جسراً بين ما حدث مسبقاً وبين تقديمك .

٤٢ - إعط دعماً لما تقول .

نجاوز أخطاء الحديث الأساسية الستة :

٤٣ - الهدف : جملة هدف واضحة .

٤٤ - التنظيم :

٤٥ - قوي ، منطقي وواضح .

٤٦ - تسلسل منطقي للأفكار .

٤٧ - سهل المتابعة بالنسبة للجمهور .

٤٨ - تسلسل متماسك للأفكار .

٤٩ - تكيف مع ميول الجمهور .

٥٠ - تكيف مع الحالات الخاصة .

٥١ - مقاطع واضحة ، محددة ومُخرجة إخراجاً جيداً .

٥٢ - نمط واضح للترتيب .

٥٣ - ملخصات مستمرة .

٥٤ - المعلومات : فقط المواد المهمة - أعد تحريرها مرة واثنين وثلاثة .

٥٥ - الدعم الكافي .

٥٦ - اذكر نقطة أساسية واحدة كل خمس دقائق .

٥٧ - استخدم الدعم الملائم للنقاط الأساسية ، استعمل الأساليب التالية :

٥٨ - الشرح .

٥٩ - التشابهات .

٦٠ - التوضيحات .

٦١ - الإحصائيات .

٦٢ - الإقتباسات .

٦٣ - الشهادة .

٦٤ - التصريح .

٦٥ - القصص الشخصية :

٦٦ - استخدم قاعدة نقطة - مثال - نقطة لكل نقطة أساسية .

٦٧ - التنوع الصوتي الملثم :

٦٨ - صوت دافئ رنان .

٦٩ - جودة عالية وقوية .

٧٠ - ابن النقاط صوتياً .

٧١ - خذ نفساً لإكمال كل جملة بقوة .

٧٢ - شدد علي أهم الكلمات والتعبيرات .

٧٣ - قلل التشديد علي الكلمات والعبارات الأقل أهمية .

٧٤ - يجب أن تدرج الأفكار وتبني علي بعضها البعض .

٧٥ - التنوع في النغمة ، القوة ، الدرجة ، السرعة ، والإيقاع .

٧٦ - التركيز الصحيح علي الكلمات والأفكار .

٧٧ - الطاقة الصوتية والجسمانية .

٧٨ - النطق الواضح .

٧٩ - اللفظ الصحيح .

٨٠ - الإلقاء الحاد .

٨١ - إعطاء القيمة الكاملة لجميع الأصوات .

٨٢ - لا تحذف الحروف أثناء الكلام .

٨٣ - تجنب استخدام ألفاظ مثل « أوه » ، « آه » ...

٨٤ - الإستغلال الملثم للوقوفات .

٨٥ - الأساليب المقنعة : قم بتلبية إحتياجات الجمهور .

٨٦ - يجب أن يعرف الجمهور ماذا في العرض ليفيدهم .

٨٧ - تحدث عن فوائد كل معلومة تذكرها .

٨٨ - أربط حديثك بالإحتياجات العاطفية لجمهورك .

٨٩ - استخدم التحفيز المناسب لكل مجموعة من الجمهور .

التعامل مع الأسئلة والإعتراضات :

٩٠ - استعد لجميع الأسئلة والإعتراضات المختلفة .

٩١ - قم بجلسة تدريبية .

٩٢ - بين المعرفة الكافية للحفاظ علي مصداقيتك .

٩٣ - اشرح بوضوح كيف ومتي ستلقي الأسئلة .

٩٤ - حافظ علي سيطرتك علي الجمهور وعلي الموقف .

٩٥ - استخدم أسئلتك لتركز علي الموضوع والرسالة .

٩٦ - استخدم الفكاهة واللمسات الخفيفة في أي مكان ممكن .

٩٧ - لا تكن مدافعاً ولا مراوغاً .

٩٨ - إرض السائل وبقية الجمهور .

الخاتمة :

٩٩ - يجب أن تتدرج في الوصول إليها .

١٠٠ - يجب أن تكون قوية وحيوية .

١٠١ - يجب أن ترتبط بإفتتاحيتك وهدفك .

الوسائل البصرية :

١٠٢ - لا تسمح بزيادة أسطر الوسيلة عن ١٢ ، و ٦ هو العدد المفضل للأسطر .

١٠٣ - احرص علي أن تكون الكتابة كبيرة بما فيه الكفاية .

١٠٤ - يجب أن تكون الوسائل واضحة للجميع .

١٠٥ - ازل وسائل المتحدث السابق .

١٠٦ - استخدم الفكاهة إذا كان ذلك ممكناً .

١٠٧ - اغلق الجهاز أو ازل الوسيلة عندما تفرغ .

١٠٨ - تدرب علي وسائلك البصرية .

١٠٩ - ضع أرقاماً علي جميع الشرائح والشفافات .

١١٠ - اترك بعض الأنوار مضاءة .

١١١ - ضع علامات علي كل الوسائل .

١١٢ - اجعل جميع الوسائل مترابطة ومتوافقة مع بعضها البعض .

١١٣ - هل تحقق هدفك ؟

١١٤ - احرص علي أن تكون الوسائل البصرية مترابطة مع حديثك وهدفك .

١١٥ - إذا حدث عطل ميكانيكي هل لديك خطة بديلة ؟

النشرات :

١١٦ - كيف ومتي توزعها .

١١٧ - أربطها بالخطبة .

الإلقاء :

١١٨ - مُعد جيداً .

١١٩ - التدريب الكافي .

١٢٠ - تموية المرة الأولى - بأن تبدو جديدة لكل جمهور .

١٢١ - وجه الجمهور نحو الخطبة أو المشكلة .

١٢٢ - قدم حساً قوياً وحيوياً .

١٢٣ - أحصل علي التعاطف .

١٢٤ - احفظ الإفتتاحية والختام جيداً .

١٢٥ - هل كتبت جميع المقاطع بوضوح ؟

١٢٦ - تدرب بإستخدام ميكروفون .

١٢٧ - استخدم بطاقات الثقة وبطاقات المقاطع ورقمها .

استخدام الفكاهة :

١٢٨ - استخدم الفكاهة كلما أمكن ذلك .

١٢٩ - استخدم الأهداف الصحيحة .

١٣٠ - حدد الوقت المناسب .

١٣١ - تدرب عليها .

التعريف بنفسك :

١٣٢ - شارك مع جمهورك بعض صفاتك الشخصية .

١٣٣ - أضحك علي نفسك .

١٣٤ - اظهر لهم اهتمامك ، إنك إنسان ، تخطئ وضعيف أيضاً .

إدارة المسرح :

١٣٥ - تعرف علي ترتيبات الجلوس وحجم الغرفة .

١٣٦ - أعرف ترتيب الحديث وموقعك .

١٣٧ - تجنب جميع الخواجز : المنصات المرتفعة ... إلخ .

١٣٨ - تأكد من التسهيلات الصوتية والإضاءة .

١٣٩ - احرص علي وجود كل الدعامات المطلوبة .

١٤٠ - حدد مناطق لغير المدخنين .

١٤١ - حدد درجة حرارة ملائمة .

١٤٢ - إضاءة ساطعة .

١٤٣ - اعرف بمن تتصل في حالة الطوارئ .

١٤٤ - تجنب المقاطعات - النوافذ ، تزيين الخواطر ، ... إلخ .

أسلوب التقديم وسلوك المنصة :

١٤٥ - ابدأ بقوة وأبن توقعات الجمهور .

١٤٦ - كن متجاوباً ذهنياً مع الجمهور .

١٤٧ - كن مخلصاً .

١٤٨ - كن متحمساً .

١٤٩ - حافظ علي توازنك في جميع الأوقات .

١٥٠ - كن قادراً علي التعامل مع الأوضاع الطارئة .

الإيماءات ولغة الجسد :

١٥١ - ابتسم .

١٥٢ - استعمل صلة العين مع كل الجمهور .

١٥٣ - تصرف بثقة .

١٥٤ - الوقفة - قوية وواثقة .

١٥٥ - استخدم حركات كافية للحفاظ علي الإهتمام .

١٥٦ - استخدم إيماءات قوية وملائمة .

١٥٧ - اجعل الإيماءات مسترخية ومريحة .

١٥٨ - اجعل مصدر الإيماءات الكتفين وليس المرفقين .

١٥٩ - اجعل لحرركاتك هدفاً .

اللغة القوية :

١٦٠ - ارسم صوراً حية .

١٦١ - استخدم الخيال .

١٦٢ - استخدم لغة حيوية .

١٦٣ - استخدم لغة محددة .

١٦٤ - استخدم قواعد صحيحة .

١٦٥ - استعمل مجموعات أفكار واضحة ومنطقية .

١٦٦ - استخدم المبني للمعلوم .

١٦٧ - استخدم أنتم ونحن - جسد اللغة .

التعامل مع وسائل الإعلام :

١٦٨ - وضع الأهداف .

١٦٩ - شاهد برامج وراقب احوار قبل المقابلة .

١٧٠ - جهز إجابات للأسئلة المتوقعة .

١٧١ - تدرب .

قراءة الخطبة بفعالية :

١٧٢ - الإيمان بموادك .

١٧٣ - حاول الإعتياد على المادة .

١٧٤ - جسد موضوعك .

١٧٥ - التشديد .

١٧٦ - التوفيق .

اخلق لنفسك علامة في الاجتماعات :

١٧٧ - قدم جدول أعمال .

١٧٨ - اجعل هدفك واضحاً .

١٧٩ - قم بإلقاء افتتاحية قوية .

١٨٠ - رتب المقاعد بصورة مميزة .

١٨١ - حدد وقم بدورك القيادي .

١٨٢ - إنه بخاتمة قوية .

١٨٣ - المتابعة .

كيف تدرب نفسك بنفسك :

١٨٤ - قدم نموذج تقييم في كل اجتماع أو عرض .

١٨٥ - ضع أسلوبيين للتطوير في كل تقديم .

١٨٦ - قيم متحدثين آخرين وتعلم منهم .

١٨٧ - أهم نصيحة : ركز على نقاط قوتك .

١٨٨ - لا تكن مملاً أبداً .

١٨٩ - امض قدماً إلى الإمام .

الإفتتاحيات - المقاطع - الخواتيم

«الشعر هو لغة عادية للإنسان وضرورية إلى ما لا نهاية»

بول النحل

ما هو الفرق بين خطبة مفيدة وممتعة وخطبة عظيمة ، بين خطبة تزدي المطلوب وخطبة تجعل قلبك يدق أسرع ؟ بين خطبة تستمع إليها في تهذيب وأخري تقنعك بأن تغير تفكيرك ؟

أنت الآن تعرف ما يكفي لتخرج وتقدم خطبة مفيدة ، ولكن لماذا نكتفي بالأساسيات ؟ ، فلم يتبق سوى بعض الخطوات الإضافية القليلة لخطبة ذات قوة كافية لإقناع مستمعيك والتأثير عليهم ، والفرق بين الخطبة الجيدة والخطبة العظيمة يكمن في اللغة .

ولكن لا تفزع فإننا لا نعني القواعد والمفردات بل الأسلوب الذي تستخدم به اللغة اليومية البسيطة ، وسوف نبين لك أفضل الأساليب لجعل لغتك اليومية بليغة ومقنعة .

احذر شوك الملل :

يتجنب المتحدث الجيد الثثرة ، ومن أجل ذلك :

- استخدم دائماً كلمة ذات مقطع واحد .
- استخدم دائماً كلمة واحدة للتعبير عن فكرتك بدلاً من ثلاث كلمات ، واستخدم الكلمة العادية بدلاً من الكلمات المتكلفة والإصطلاحية .

الإفتتاحيات - المقاطع - الخواتيم



- لا تستخدم المني للمجهول : استعمل كثيراً من الأفعال المبني للمعلوم ، وابتعد عن الأسماء وحروف الجر ، تحدث دائماً عن نفسك .

- أبعد عن اللف والدوران ، قل ما تريده بطريقة مستقيمة .

انتبه .. أبين تضع كلماتك :

تأتي القوة من التعبيرات القوية ، وتأتي أيضاً من معرفتك أين تضع هذه الكلمات ، المتحدثون الأقوياء يستخدمون أسلوباً مؤثراً يستعمله المحامون الذين يغيرون آراء الجماهير ، وهذا الأسلوب يسمى بمبدأ الأولوية والحدثة . حيث أنه يؤكد على ميل الإنسان لتذكر البدايات والنهايات .

بوجود هذا الميل لدى المستمعين فإن المتحدثين الفعالين سيضعون أهم معلوماتهم في بداية ونهاية كل جملة ، كل فقرة ، والخطبة كلها .

الآن ما يأتي في الوسط غالباً ما يضيع ، فتركيز المستمعين يكون قوياً في أول كلمة ويقل أثناء إكمال العبارة بينما يعود إلى الزيادة عند آخر كلمة .

كلمات لها صدى :

هناك عنصران خلق لغة قوية . إزالة الكلمات التي تشغل عن رسالتك وإضافة اللغة التي علي الرغم من بساطتها فإنها تترك أثراً ، يستخدم المتحدثون العظماء اللغة بنفس الطريقة التي يستخدمها بها كتاب الأغاني : يستخدمون الخيار لخلق صور ذهنية والتكرار لجعل الأفكار تلتصق بذهنك والإيقاع لتحريك مشاعرك .

المفتاح إلى اللغة القوية هو إدراك أن للكلمات أثراً أبعد من معانيها الأساسية ، أي محتواها العاطفي أيضاً ، وهي العاطفة التي تستميلك .

اجعل مشاعرك هدفاً لك :

الخوف ، الحب ، الغضب ، الشفقة لديها كلها القوة لتحريك أي إنسان أمامك ، وإذا أردت التأثير على جمهورك فعليك البحث عن اللغة التي تثير عواطفهم ، وهذه الإثارة يجب أن لا تكون واضحة وصريحة بل إن أفضل أنواع الإثارة تلك التي تكون مصقولة بحيث لا يتضح أن الغرض منها هو الإثارة ، يمكنك أن تحصل على التفاعل العاطفي باستخدام تعبيرات مؤثرة ، ومجموعات لا تنسي من الكلمات توقف أذهان المستمعين وتبقي فيها ، التعبيرات يجب أن تمس مشاعر إنسانية أساسية وتساعد المستمعين أن يتعاطفوا مع وجهة نظرك .

لا تنهون أبداً بشأن قدرة فن الخطابة على أن يحرك جمهورك ، فقد ظل يفعل هذا علي مر القرون ، إن «جورجياس» الإغريقي مثلاً الذي عاش في القرن الرابع قبل الميلاد كان مشهوراً في أثينا باستعماله الجميل للغة حتى أن الناس اعتقدوا أنه كان ساحراً ، وقبل ثلاثة قرون عرف الناس «أركليوكس» بقدرته على التعابير اللاذعة ، فبعد أن تحدث عن أقرباء زوجته بأسلوب قاسي غضبوا لدرجة أنهم انتحروا .

وعلي الرغم من أن الإنسان المعتدل في مجال الأعمال يكون رد فعله أقل قوة من هذا ؛ فإنه من المفيد أن تدرك أن الكلمات نستطيع أن نتجه مباشرة نحو المشاعر حتي في أكثر العروض روتينية ، والمتحدثون المؤثرون يسخرون القوة الأصيلة للكلمات .

أكثر ١٢ كلمة مقنعة في اللغة :

عندما تضع المشاعر هدفاً لك ستجد هذه الكلمات تساعدك .

١ - الإكتشاف : من خلال ذكريات الطفولة وقصص الكنوز نقل هذه الكلمات إحساساً بالإثارة والمغامرة ، إذا قلت لجمهورك إنك

تريد أن تشاركهم إكتشافاً متباداً في نقل حماسك إليهم .

٢ - السهل : يمكننا أن نجد أن العديد من الناس كسالي ويبحثون عن إجابات سريعة وغير معقدة ، ونجاح كتاب « كينيث بلانشارد » و « سنسر جونسون » (مدير الدقيقة الواحدة) أكبر دليل على هذا الميل .

٣ - ضمان : نحن جميعاً قد نعارض تجربة شئ جديد بسبب المخاطرة التي ترتبط به ، نخلص من هذا الخوف بضمان نتيجة أكيدة ويمكنك حينها أن تقنع جمهورك بفكرتك .

٤ - الصحة : الحفاظ على النفس حافز عظيم ، فنحن ننجذب تجاه أي شئ يحسن حالتنا أو يجعلنا نشعر بأننا أفضل دائماً .

٥ - الحب : الشئ الذي لا يمكننا العيش بدونه ، والكلمة التي تثير جميع الأحلام الرومانسية .

٦ - المال : يتجاوب الناس بشدة مع فكرة جمع المال .

٧ - الجديد : إمتلاك شئ جديد ، معرفة شئ جديد - فلهذه الكلمة جاذبية خاصة ، ولذا فالمتحدثون دائماً ما يسعون إلي أن تحمل عروضهم حقائق وأرقاماً جديدة .

٨ - مثبت : وهذه كلمة أخرى تزيل من المخاطر ، فكلمة مثبت تؤكد للجمهور أن شيئاً قد تمت تجربته بالفعل وأنه موثوق فيه .

٩ - النتائج : هذا هو الأساس عندما نخبر جمهورك عما سيحدث وهكذا .

١٠ - الأمان : ما لم تكن لجمهورك رغبة في الموت فإن فكرة الأمان تبدو مريحة جداً .

١١ - التوفير : حتي أغني الأغنياء يبحثون عن الصفقة الرابعة ، فليست الأموال فقط هي التي تشد الانتباه ، يريد الناس أن

يسمعوا عن التوفير كذلك .

١٢ - أنت ، أنتم أذخرت أهم الكلمات للنهاية ، فالمتحدثون المقتنعون يجسدون أحاديثهم ويستخدمون هذه الكلمات كثيراً ، حاول تجنب الضمائر الشخصية مثل أنا ، نحن ، لنا وتعبير « محاضرة اليوم » . اجعلها « محاضرتكم اليوم » وركز على كلمة « أنتم » خلال حديثك ، فلا يمكنك أن تحرك جمهورك إذا لم تتوجه لهم بالحديث مباشرة .

للتعبيرات القوية أيضاً أثرها في شد الإنتباه كما للكلمات القوية سواء بوعي من الجمهور أو بدون وعي منهم ، التعبيرات التالية مثلاً تشد المستمعين وتجعلهم يستمعون لما سأقوله « فيما يلي كيف تنتفعون » ، « فيما يلي النتائج التي كنتم تنتظرون » ، « هذا سيحب علي ألسنتكم » ، « لدي خطة جديدة أضعها أمامكم » ، « سوف تكتشفون كيف يمكنكم ... » .

مقاطع قوية :

« المقاطع القوية الجيدة يمكنها أن تجعل للخطبة وللتقديم والعرض جاذبية أكبر بالنسبة للجمهور لأنه سوف يستشعر أن الإستنتاجات الإيجابية قد انتقلت إليه دون الحاجة إلى السفر خلال طريق وعر »

جو جريفيث

يمكن للمقاطع أن تجعل من الخطبة متوسطة المستوي تبدو معقولة ، وبالإضافة إلى أهمية الإفتاحية التي تشد الانتباه فإن التحدي يكمن في أن تجعل الأفكار التي تأتي في السياق تماثل الإفتاحية من ناحية الحيوية ، علي الرغم من هذا فإن العديد من المتحدثين يضعون ذخيرتهم في الإفتاحية إعتقاداً منهم أنهم إذا بدأوا بقوة ستأتي البقية بنفس القوة ، وهذا غير صحيح ، سوف يفهم جمهورك أي فكرة جديدة إذا كانت ذات علاقة بأفكار وتجارب أخرى .

المقاطع :

لا يمكنك إذاً أن تعرض أفكاراً فقط ، يجب أن تقود جمهورك ، وهنا تأتي أهمية المقاطع فهي بمثابة الخرائط التي تستخدمها عندما تقود مجموعة وتخبرهم بالإتجاه الذي يجب أن يسيروا فيه فيما بعد ، وكلما كنت منتظماً ، كلما كان سهلاً عليك أن تصنع مقاطع مرنة ، وتصبح قيادتك للجمهور مقنعة عندما تظهر لهم أنك تمسك بناصية الحديث .

وتتكون الخطب من أجزاء كثيرة ينبغي أن يرتبط بعضها ببعض جيداً والمقاطع مسئولة عن جزء كبير من هذا الارتباط ، فهي تنقلك من المقدمة إلى موضوع الخطبة وتشكل طريقاً متصلاً بين نقاطك الأساسية بينما تربط أيضاً الأفكار الثانوية ، وعلي الرغم من أن المقاطع مفيدة جداً ، فإنها كثيرة التكرار لدرجة أننا كثيراً ما نغفل دورها ، فإذا سمعت متحدثاً يتلعثم

وينتقل المتحدثون المتحدثون بين أجزاء الكلام بإستعمال أشياء مثل همهمات «و» و«آه» وعبارات مثل «دعونا نرى... النقطة التالية هي...» أنظر إلي موجز خطبتك لتري عدد النقاط الرئيسية والثانوية لديك .

تقنيات الانتقال الناجح :

من الأفكار الجيدة أن تحفظ مقاطعك أو أن تكتسبها بوضوح علي بطاقات الملاحظات التي تستخدمها خلال خطبتك ، واجعل اسم هذه البطاقات « بطاقات المقاطع » حتي تدرك متى تأتي المقاطع وتستعد لها .

المقاطع المتكررة تدفع بحديثك إلي الأمام ، كما أنها تحافظ علي انتباه جمهورك لك بتدعيم المنطق في حديثك ومساعدة الجمهور علي التذكر ، وبناء نقطة الذروة في الكلام ، فأفضل المقاطع هي التي تقود جمهورك بطريقة طبيعية ولطيفة ، حيث أنك لا ترغب في أن يشعر جمهورك بأنك تقودهم ، بل أن ينتبهوا كلما كنت بصدد تقديم فكرة جديدة .

وما يهم هنا هو أن تحدد أين نحتاج إلي مقاطع ، يمكننا عامة أن نقول إن المقاطع يجب أن تستخدم كلما فرغت من إحدى الأفكار وأردت الانتقال إلي أخرى ، والانتقالات الرئيسية - عندما يتغير موضوعك وتكون بصدد تقديم فكرة جديدة - تتطلب مقاطع لا خطأ فيها ، فترك لنفسك جملة علي الأقل لتنبيه الجمهور إلي انتقالك هذا .

المقصود من المقاطع الناجحة :

في الكتابة أن تكون دقيقة ، فصياغة الشخصية والأفكار والأفعال في قصة واحدة يجب ألا تُري تقريباً ، ولكن في الخطابة ، تكون المقاطع التي تسد الفجوات بين موضوع وآخر أوضح كثيراً ، حيث يجب أن نتأكد أن الجمهور يعبر هذه الفجوة معك .

المحدثون الناجحون يتوَّعون في أشكال مقاطعهم ليتجنبوا إعتياد الجمهور علي أسلوبهم ، فيما يلي أنواع من المقاطع يسهل عليك استخدامها :

١ - اسهل أنواع المقاطع ، كلمات الانتقال - الكلمات التي تنبه المستمع إلي أنك تغير اتجاهك أو تتحرك إلي فكرة جديدة ، وهذه أمثلة علي كلمات الانتقال : علاوة علي ذلك ، خلال ذلك ، ومع ذلك ، بالإضافة إلي ذلك ، برغم ذلك ، فضلاً عن ذلك ، بناء عليه ، إذن ، وأخيراً .

٢ - المقاطع المنبئه تعتمد علي التكرار بحيث تستخدم نفس الكلمة مرتين لتربط الموضوع بالتالي له ، « هذا يعطي تقيمتنا للمنتج أ » ويمكننا عمل تقييم مشابه للمنتج « ب » مثال علي هذا النوع من المقاطع .

٣ - يمكن أن يعمل السؤال عمل المقطع الجيد ، قد يكون سؤالاً عاماً أو محدداً ، في ندوة « سيمتار » عن الإنتاجية ، يمكن أن تنتقل بأفكار الجمهور بأن تقول : « الآن وقد رأينا كيف يكون الفريق الفعال ، ماذا بإمكاننا أن نفعل ليشكل فريقاً أفضل في هذه المؤسسة ؟ » كان هذا سؤالاً كبيراً نويت أن أجاب عليه في أجزاء كل علي حده مستخدمة مقاطع أصغر بين هذه الأجزاء .

٤ - الإرتجاع الفني يمكن أن يكون مقطوعاً وأن يخلق حركة في حديثك خلال الانتقال المفاجئ للماضي في وسط ما قد يعتقد الجمهور أنه تسلسل متوقع ، والارتجاع الفني لا يهم أن يكون في الماضي البعيد ، استخدم مقاطع مثل « تذكر أنني ذكرت التغييرات الأساسية في القوي العاملة لدينا منذ دقائق قليلة .. » مثال آخر علي التغييرات الكبيرة التي ستواجهها هذه السنة ..

٥ - الانتقال نقطة بنقطة يفيد في حالة عدم وجود نقاط عديدة لديك ، مثال ذلك أن تقول « إن هناك ثلاثة أسباب وراء إمكانية بيع هذا المنتج » ثم ذكرك هذه الأسباب بطريقة طريقة الانتقال من العبارات العامة إلي العبارات الخاصة أو الدقيقة ، هذه المقاطع تعمل أيضاً كإخوانيتهم الصغيرة التي توجز ما قلته في الجزء السابق من خطبتك .

٦ - المساعدات المرئية تعتبر إنتقالية بطبيعتها لهذه الخطبة ، وعندما تستخدم الوسائل المرئية بصورة سريعة وحية للتوضيح (بدلاً من استخدامها فقط لإعادة ما قد تكون قلته كلامياً) فانت تجعل من هذه الوسائل مقاطع تثير العقول .

٧ - التوقف المؤقت : هو مقطع غير شفهي يساعد جمهورك علي الانتقال معك ، الإستخدام الجيد للتوقف المؤقت يساعد المستمعين علي التركيز فيما أنت بصدد قوله ، ولكن يجب أن تكون حذراً فالكثير من الوقفات يجعل حديثك قد يبدو بطيئاً ومكلفاً .

٨ - الحركات البدنية : كالتحرك من أحد أجزاء النصبة إلي جزء آخر منها - تعمل كذلك كمقاطع بين أجزاء خطبتك .

المقاطع غير الشفهية الفعالة تستلزم الإتيان بفعل يعاكس ما اعتاده جمهورك ، إذا كنت تمشي مثلاً فقف فجأة ، وإذا كنت واقفاً خلف منضدة ابدأ بالحرك فجأة ، في كلتا الحالتين فانت تلفت النظر لما هو بصدد أن يأتي وهذا هو أساس المقطع الجيد .

٩ - الفكاهات أو القصص الطريقة يمكن أن تعمل عمل المقاطع الجيدة .

المقاطع هي خط الإتصال الذي يحفظ إرتباط أجزاء حديثك ، فهي تجعلك تأخذ جمهورك من يده وترشده في الإتجاه الذي يريد كما أنها تدعم نقاطك الرئيسية .

الإفتتاحيات التي تأسر الجمهور

«في البداية تكون الأشياء في أفضل حالاتها»

بليس باسكال

يبدأ المتحدثون الخبراء بقوة ولذلك لا بد أن تكسب اهتمام وانتباه الجمهور لك لحظة صعودك على المنصة ، وبدون هذا الانتباه لن تستطيع أن تجعل رسالتك تصل للمستمعين وستجد صعوبة في أن تظل متحكماً في الموقف . فالتحكم هو أهم عناصر الخطابة القوية .

ستبدو - كمتحدث - مجهول عند المستمعين ولكن ذلك يكون خلال الثلاثين ثانية الأولى فقط من حديثك ، بعد ذلك سيسمع كل ما تقوله ويفهم من منطلق الإنطباع الأول . وذلك الذي تتركه العبارات الأولى . فجب عليك أن تحفظ إفتتاحية حديثك عن ظهر قلب ، لأن هذا هو الشكل الأولي لإتصالك مع جمهورك ويجب ألا تضطر إلى النظر في مذكراتك خلاله ، وإلا فلن تبدو قوياً أو مقنعاً ، لأن عينيك هما وسيلتك للإبقاء على انتباه جمهورك ، فاحرص على أن تكون حافظاً لإفتتاحيتك حفظاً جيداً .

اغتنم الفرصة .. الترقب في بداية الحديث :

عندما تبدأ حديثك يكون الجميع في حالة انتباه بعد أن تم تقديمك بشكل رسمي ، وهنا يكون جمهورك في حالة ترقب متمنياً أن يكون حديثك ممتعاً ، مفيداً وألا يكون مضيعة للوقت .

الإفتتاحية تعد بمثابة فوآغ الشهية ، فليس الهدف منها أن تشبع ولكن أن تجذب وتفتح الشهية لما هو آت بعدها ، وإذا فشلت في الحصول على اهتمام جمهورك وانتباهه منذ البداية فسوف تخسر ثلاث دقائق ثمينة من وقتك محاولاً الحصول على هذا الاهتمام .

١ . استراتيجيات للإفتتاح :

تقع على الإفتتاحية مسئوليات أكبر من أي جزء آخر من الحديث ، على الرغم من أن القائمة التالية قد تبدو مربكة إلا أن الإفتتاحية الجيدة يمكن أن تحقق عدة أهداف في جمل أو دقائق قليلة ، وذلك أن جذب الانتباه قد يكون مطلباً أساسياً في إفتتاحية الخطب ، إلا أنه ليس هو المطلب الوحيد في القائمة التالية .

مقومات الإفتتاحية القوية :

- ١ - اجذب انتباه الجمهور ، وهنا لا توجد طريقة مثلي لجذب الانتباه ، المهم أن تحقق هذا الهدف .
- ٢ - حاول أن تربط بين ما قيل سابقاً (كحديث سبق حديثك مثلاً) .
- ٣ - دع الجمهور يعني جيداً دوافعك وأهدافك .
- ٤ - اجعل الجمهور شريكاً لك في موضوعك ومهمتك فانت تحتاج إلى دعمه .
- ٥ - ساعد الجمهور على توقع ما سوف يأتي من حديثك ، فلا تبدأ حديثك بدعاية ثم تدخل في قائمة من الحقائق والأرقام مثلاً وإلا فسيصاب جمهورك بالإحباط .
- ٦ - يجب أن تشعر جمهورك بالراحة بأنهم سيستمعون بالإستماع إليك وأنت لن تصيبهم بالملل والرغبة في النوم ، وكأنك تقول لهم أنهم بخير وفي أيديهم أمينة .
- ٧ - اجعل الجمهور يشق بك بأن تقنعهم بأنهم سيحسون فوائد وسيستمعون بها في الوقت نفسه .

٨ - يجب أن يعرف جمهورك أنك متحكم في الموقف وذلك بأن تعطيهم جميع الإرشادات اللازمة كطريقة ووقت إلقاء الأسئلة، وأشرح لهم كيف ستقدم لموضوعك .

٩ - اكشف بعض التفاصيل عن شخصيتك لتكسب ثقة الجمهور ودعهم يشعرون أنك إنسان عادي غير معصوم من الخطأ .

١٠ - اجعل الجمهور يشعر بأنك سعيد لوجودك بينهم من خلال حماسك ، كما يمكن أن توجه لهم مجاملة أو تشني عليهم .

ويتمتع المتحدثون بالحرية في صياغة هذه المقدمات حيث يمكنهم أن يلتزموا بتفاصيل التاريخ ، أو بتفاصيل حياة بعض الشخصيات كما يفعل كتاب الروايات والمسرحيات ، ويمكنهم أيضاً أن يستخدموا الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية ، ويمكنك أن تجمع الماضي والحاضر والمستقبل في جملة واحدة فلا يربطوا الحدث بمكان أو زمان معين ، والأهم من هذا كله أنه يمكن للمتحدث أن يصمم حديثه بحيث يلائم الجمهور الذي يستمع إليه .

الأساليب السهلة لجذب الانتباه :

يمكن أن يقودنا الكلام إلي أن مقياس الإفتتاحية الجيدة يكمن في سؤال واحد : هل تجذب الإفتتاحية إنتباه الجمهور ؟ ، وعلي الرغم من أن الإفتتاحية الناجحة تعتمد علي أسلوب الإلقاء والحماس الذي تضيفه علي الخطبة فإن الأربع عشرة أداة التالية ستكون فعالة عند إلقاء الخطبة :

١ - مجاملة الجمهور : هذا لا يعني أن تمدح جمهورك دون مناسبة ولا داع ، بل يجب أن تذكر له ميزة حقيقية لاحظتها ، فإذا أردت أن يحبك جمهورك عليك أن تريه أنك تحبه .

٢ - أسلوب الأسئلة : إن الأسئلة المباشرة غالباً ما تجعل جمهورك يشترك في الحديث مما يجعل مقدماتك ناجحة ، وغالباً ما يستخدم المتحدثون الذين يتحدثون إلي الموظفين الأسئلة لأن الناس ينتبهون إلي ما يجعلهم يفكرون لا مايقدم لهم علي طبق من فضة .

٣ - العبارات والإحصاءات المذهلة : امزج الإبحاز في الكلام مع الصدمة حيث أن الإثنين عنصران مهمان في الإفتتاحية القوية - بأن تبدأ بعبرة أو رقم يشير دهشة الجمهور . ولكن لا تشحن مقدماتك بمثل هذه العناصر ، لأن الجمهور لن يتذكر أكثر من معلومة واحدة في تلك الفترة القصيرة من الزمن .

٤ - الفكاهة : يفضل كثير من المتحدثين الاستهلال بنكتة أو فكاهة ، ربما لأنهم سمعوا من قبلهم يفعل ذلك ، وأفضل وقت لإلقاء الفكاهات هو عندما تتناسب هذه النكات مع موضوعك إذا كنت تجيد إلقائها ، أو إذا كنت تنوي أن يتخلل حديثك بعض النكات من حين لآخر .

٥ - المساعدات البصرية : المساعدات البصرية يمكن أن تجذب الإنتباه سريعاً .

٦ - التجارب الشخصية : عندما تبدأ الحديث بقصة لها علاقة بالموضوع فأنت تحقق نوعاً من الإرتياح والتواصل بينك وبين جمهورك وأيضاً تثبت صلاحيتك لتناول هذا الموضوع .

٧ - الإشارة لموقف : إذا كنت تتحدث مثلاً في الذكري النبوية لمؤسسة ما أدخلها في إفتتاحيتك ، ستبدو خطبتك عندها وكأنها مفصلة تفصيلاً لأعضاء المؤسسة وسيشعرون أن ما سيأتي من حديث سيركز عليهم وعلي إهتمامهم .

٨ - الإشارة إلى حدث قريب : الأحاديث لا تلقى في فراغ ، فعليك أن تعرض الصلة بين موضوعك وبين العالم بشكل عام . وبهذا ستعطي للمستمعين مجالاً أكبر يستمعون من خلاله ويتذكرون كلماتك فيما بعد ، حاول ألا تبدو مشيراً للجدل بما أنك لن تعرف الحالة الذهنية الحالية لجمهورك .

٩ - الإقتباسات : الإقتباسات شائعة في الخطب لأن التي اكتسبها العظماء والمشاهير غالباً ما تكون بليغة وذكية ولا تنسى ، والإقتباسات تركز إهتمام جمهورك علي نقاطك الهامة أسرع من العبارات العادية .

١٠ - الإسترشاد بالمصادر : يمكنك عادة أن تجذب انتباه الجمهور إذا ما ربطت نفسك بمصدر أو شخصية هامة كعالم مشهور مثلاً .

١١ - تحدي الجمهور : لا تخشي أن تتحدي الجمهور ، فالخلاف هو مركز أي مسرحية ناجحة ويكون الحال هكذا في الحديث أيضاً ، يجب أن تتأكد أولاً من أن تحديك للجمهور له علاقة بموضوع حديثك وإلا فسيبدو غير مناسب ، وأنا مثلاً استخدم العبارة التالية لتحدي جمهوري من المدراء في جلسات التدريب علي الإتصال « لا أعتقد أنكم ستستطيعون حملي علي التوقف عن التدريب » فأحفزهم علي إثبات العكس .

١٢ - القصص : اجعل إفتتاحيتك حيوية بأن تدخل فيها قصة ، فالقصص أشياء يميل الجمهور إلي تذكرها .

١٣ - المقارنة : تصبح المقارنات مؤثرة خاصة إذا ما ارتبطت بأحد عناصر الحياة اليومية للجمهور ، فمثلاً يستخدم بعض المتحدثين تكاليف المعيشة لعرض الفروق بين الأجزاء المختلفة في البلاد .

١٤ - التعريفات غير العادية : يمكن أن توجد هذه التعريفات في كل مكان ، ويمكنك أن تجد أفضلها في كتب الإقتباسات والمقتطفات الأدبية .

الإفتتاحيات المحظورة :

هناك وسائل لجذب انتباه الجمهور ، وهناك أيضاً شراك يمكن أن يقع فيها الخبراء من المتحدثين ، وتقف عائقاً بينك وبين ما تريد أن تصل إليه من خلال الحديث :

- لا تستخدم الإفتتاحية لتكرار عنوان الخطبة أو إعادة المعلومات : أنت في حاجة لكل لحظة لإثارة الإهتمام ، فلا تضع الوقت في ذكر ما هو معروف سابقاً ، لا تبدأ الحديث مثلاً بالقول « سوف أتحدث اليوم عن الأمان » .

- لا تبدأ الخطبة بالإعتذارات ، قد تعتقد أن الإعتذار يجعلك تبدو حميماً ، لكنه سيجعل جمهورك يستمعون إليك وفي داخلهم شعور بأنك ضعيف .

- لا تخص بالتحية بعض القوم بين الجمهور ، حال أن تنسي قول أشياء مثل : « شكراً سيدي الرئيس » ، وإذا أردت لفت الإنتباه لأشخاص معينين من جمهورك ، استخدم أسماءهم في طيات حديثك .

- لا تشرح أسباب وجودك : لا تقدم تبريرات لوقوفك خطيباً ومتحدثاً ، تذكر أن هناك سبباً وجيهاً وأن الجمهور يدركه ، وتذكر الحكمة السائدة عن التبريرات : « أصدقاؤك لا يحتاجونها وأعداؤك لن يصدقونها بأية حال » .

- لا نتحدث عن صعوبة إختيارك للموضوع ، حيث ينبغي أن يكون مهماً وأنت لم تشك قط في أهميته ، ويجب أن تنقل لجمهورك هذه الطبيعة الحيوية للموضوع .

- إذا أسرت جمهورك منذ مستهل حديث تكون في طريقك لكسب إنتباههم ، على الأقل ككاتب قصص الإثارة وتكون قد أثرت فضول المستمعين بحيث يريدون أن يعرفوا ماذا يلي في حديثك .

المشاريع المهنية : اجعل إفتتاحيتك حادة ومؤثرة

١ - صمم إفتتاحية من ٢٥٠ - ٢٤٠ كلمة تحتوي على ٨ عناصر على الأقل من عناصر الإفتتاحية الفعالة ، بحيث تكون إفتتاحية خطبة تقوم فيها بتعريف مؤسستك للموظفين الجدد .

أهمية الخاتمة القوية :

« فن الإبتداء فن عظيم ولكن الأعظم منه فن الإنتهاء »

هنري وادسورث لونغ فيلو

يميل الناس لأن يتذكروا آخر ما سمعوا وليس ما يكون في وسط الحديث ، على الرغم من هذا فإن غالبية المتحدثين يقل حماسهم قرب نهاية الخطبة .

الخواتيم المناسبة لا تحدث صدفة :

إن أفضل الأوقات لإعداد خاتمة الخطبة هو عندما تبدأ في التفكير في خطبتك ، احفظ وتدرّب على خاتمتك كما تفعل بالنسبة للإفتتاحية ، يجب أن تربط خاتمتك بمقدمتك وبغرضك الكلي ، فهي النهاية التي يجب أن تتصل بالبداية ، والخواتيم تمثل إنتهاكك : فأنت تبدأ الحديث من حيث

يوجد جمهورك ولكنك تنهيه حيث تريد أن يكونوا ، وموضوع الخطبة هنا بمثابة الجسر فيجب علي المتحدث أن يدرك ماذا يربط الجسر ، وإنما اختتم بأفكارك الخاصة بعد فترة الأسئلة والأجوبة ، ونه الجمهور منذ بداية حديثك أنك ستستغل الدقائق القليلة الأخيرة لربط الأفكار .

غير أنك يجب ألا تعلن عن رغبتك في ختم الخطبة ، فإذا وصل الناس تحذير أنك ستختتم حديثك ، فإن خطبتك سوف تبدأ بالتلاشي في أذهانهم ، كن أكثر مهارة : احمل الجمهور إلى الختام بإستخدام مقطع بدلاً من المقطع التقليدي « وهكذا .. في الخاتمة أحب أن أقول » .

تحتاج الخاتمة الجيدة إلي الكثير من الطاقة ، قد تكون عبارة مقعمة بالحياة ، دعابة أو دعوة إلي القيام بعمل ما ، بعض الخواتيم تحاول تحفيز الجمهور من خلال تحدٍ موجه نحو الجمهور مباشرة .

السعي إلي الطلب :

المتحدث الفعال الذي يقدم فكرة أساسية يختم بأن يبين لجمهوره ما هو المطلوب منهم حتي يحولوا هذه الفكرة إلي عمل ، فإذا كنت علي سبيل المثال تتحدث عن الأمن أثناء العمل اختتم بإنفعال خاص موضحاً لماذا يعتبر الأمان مهماً للجمهور وكيف يمكنهم تأمين عمليات أمنة عن طريق تطبيق الأفكار التي قدمتها .

٦ نصائح للخاتمة القوية :

يجب أن تكون عبارتك الختامية قوية ومختصرة ، هناك ٦ أدوات أساسية لختام حديثك ، يمكنك أن تستخدم كل منها علي حدة أو ندمجها مع الأخريات ، بالإضافة إلي ذلك فإن أدوات الإفتتاحية والمقاطع والخاتمة تشابه إلي حد كبير ، ويمكنك إستخدام نفس الوسيلة في أكثر من مكان :

١ - لخص أفكارك الرئيسية : يجب أن تحتوي الخاتمة علي ملخص ، لا تجعل منها نوعاً لما قلته سابقاً بل أضف بعض الأفكار أو العناصر الجديدة وعبارة ختامية ، وتزداد أهمية الملخص إذا كان الغرض الأساسي من حديثك يعطي معلومات ، وبإعادة سرد أفكار قد غملا الفراغات في أذهان المستمعين الذين لم يلتفتوا حديثك كله ، ولكن لا تكرر كلامك بل ابحث عن طريقة حيوية للإختصار وركز فقط علي الأجزاء الضرورية .

٢ - اصدر نداءً مباشراً : بعد أن أخبرت جمهورك ماذا تريد منهم أن يفعلوا؟ ولماذا؟ أو كيف أذفعهم الآن إلي العمل بإعلان واضح؟ ، يمكنك مثلاً ببساطة أن تقول : « الآن دعونا ننهض وننفذ هذا العمل » بصوت مرتفع .

٣ - أنظر أمامك « فكر بالمستقبل » : قد تريد أن تختم بتوقع يحمل أملاً أو وعداً بأشياء أفضل في المستقبل ، إذا كان حديثك عن أحداث مأساوية في المؤسسة .

٤ - سؤال بلاغي : هذه الأداة تجعل الناس يجدون الإجابة بأنفسهم ، ويمكنك أن تدمجها مع وسيلة أخرى للختام ، فائناء الحديث عن الأمان - مثلاً - قد يكون « السؤال البلاغي » هل تريد أن تكون في الإحصاءات القادمة للحوادث ؟ ، هذه الأسئلة تكون بمثابة الطريق ذي الإتجاهين بأن تدعو جمهورك للمشاركة الذهنية ، وتسمح لك بأن توجه استجابة الجمهور في الاتجاه الذي تريد .

٥ - ارجع إلي تعليقاتك الإفتتاحية : وهذا يربط حديثك كله ، فيري الجمهور كلامك جسماً مترابطاً ليس سلسلة من النقاط دون اتجاه محدد .

٦ - اختتم حديثك بإقتباس : يمكن للإقتباس المناسب أن يختم أنواعاً مختلفة من الخطب ويوفر نهاية جميلة ، والإقتباسات تجعلك أيضاً تستعير أسلوباً رفيعاً من القائل ، وتساعدك علي صقل أفكار الجمهور .

إدارة المسرح والقاعة .. وإعداد التقديم

« لو كان بإمكان أي شيء أن يفشل فسيفشل ، وفي أسوأ اللحظات الممكنة »

ميرفي

إدارة المسرح هي عملية تأمين الحديث ، قد لا تشعر أنك تحتاجها ، وقد تكون محققاً فكثيراً ما تسير الخطب بسلاسة وتكون كل التفاصيل غير المرئية في وضعها الصحيح ، ولكن هذا يتطلب حظاً وافراً ، وكل المتحدث محترف يعلم أنه يجب ألا يعتمد علي الخط .

فالمتحدث المعد يتحكم في بيئة الحديث فهو يدير التجهيزات والغرفة وكأنها امتداد الحديث نفسه وهي كذلك ، يعتمد المتحدثون علي بيئتهم لينقلوا نقاطهم إلي الجمهور ، فإذا تضايق الجمهور لأن الغرفة ذات جو خائق أو لأنه لم يكن بها مقاعد كافية فسيعد الجمهور الدقائق حتي ترحل وإن كانت كلماتك بارعة ، افعل ما في وسعك لتسيطر علي البيئة الغريبة وتسيطر عندها علي استقبال الجمهور لكلماتك التي اجتهدت لوضعها ، يمكن لإدارة المسرح الصحيحة أن تعمل عمل بعض الموهبة والثقة ، وهذا الفصل سيتناول كل ما يجب عليك لمسه قبل صعودك للمنصة .

إدارة المسرح والقاعة ...

وإعداد التقديم



يجب الاهتمام بالتفاصيل :

من خبرتي في الخطابة أدركت أن كثيراً من التفاصيل قد تفشل أثناء العرض ، فقد يشوش عقلك مثلاً في يوم سئ فتقسم ألا تعود للحديث ثانية ، ونتيجة لذلك يمكننا أن نقول أن إدارة المسرح أمراً حيوياً ، وهناك عدد لا حصر له من التفاصيل يجب العناية به ، ويخطئ معظم المتحدثين بأنهم يؤدون هذه المهمة في مراحل ، فعلي سبيل المثال إذا كانوا يستخدمون الوسائل البصرية فقد يهتم المتحدث بتجهيز المعدات ولكن لا يركز علي ترتيب المقاعد بأنسب شكل لعرض الشرائح .

حتى المتحدثين الموسمين قد يبدون بشكل سئ إذا لم يتفقدوا كل شئ بعناية ، في مؤتمر حديث حضرته ، كان المتحدث شخصية إعلامية وموسيقاراً مشهوراً ، وعلي الرغم من أنه معرفته كانت يجب أن تكون أفضل من ذلك إلا أنه كسر تقريباً جميع قواعد الحديث المقنع ، كانت مذكراته مكتوبة علي ورق أبيض ضعيف ، ولم تكن المنضدة أمامه كافية لوضع الورق المقروء وغير المقروء ولذا أمثالاً المكان بالقوضي والثرثرة ، وعندما فرغ أخذ أوراقه المختلطة إلي البيانو بأسلوب متقلقل ، بمجرد لمسه مفاتيح البيانو سقطت الأوراق وأحدثت فوضى فظيعة ، وبالطبع فقد جعله هذا يفقد ثقة الجمهور ، وهذا ما كان يمكنه تجنبه إذا قضى بعض الدقائق في التفكير والتخطيط .

والإدارة الشاملة للمسرح أفضل شئ ، وهذا يعني أن يكون لديك حسن التقدير لكل ما تحتاج إلي تفقده ، وهذا الفصل يوضح جميع التفاصيل التي يجب علي المتحدثين مراعاتها ويشمل في آخره قائمة بهذه الأشياء ، فالأداء الجيد المصقول ليس سوي قمة جبل الجليد .

فالأفضل هنا هو الإدارة الشاملة للمسرح بمعنى أن تتمتع بحسن التقدير لكل ما يجب عليك تفقده ، وبين هنا جميع التفاصيل التي يجب

علي المتحدثين مراعاتها وفي النهاية نوضح قائمة بهذه الأشياء ، فالأداء الجيد المصقول ليس سوي قمة جبل الجليد ، فالشئ الذي يراه الجمهور هو الأداء الأخير السلس ولكن كل المجهود المبذول غير مرئي ، وعلي الرغم من هذا فإن جميع الكلمات التي لا تنسي لا تكون ممكنة بدون إدارة المسرح .

في هذا قال «جورج برنارد شو» ذات مرة «إن الناس الذين يوفقون في هذا العالم هم الناس الذين ينهضون ويبحثون عن الظروف التي يحتاجونها وإذا لم يجدوها صنعوها» ، والغرفة المجهزة جيداً خطوة واحدة في الطريق الأصلح لك ، ومن الواضح أنك لن تستطيع تغيير أو السيطرة في جميع الظروف التي تواجهك ولكنك تستطيع تغيير العديد من الظروف الأساسية التي عادة مام يغفلها المتحدثون ، وهذا مطلوب حتي وإن كنت جزءاً من ندوة أو كان حديثك بين حديثي مديريين آخرين أثناء محاضرة المؤسسة .

ما الذي يجب أن تفحصه :

فيما يلي العناصر الأساسية التي يجب أن يهتم بها المتحدثون :

الجلوس وحجم الحجرة :

يأخذ الهدف من عرضك في عين الاعتبار : ما هو أفضل ترتيب للجلوس لجمهورك ؟ لا تخش تغيير وضع الكراسي كما تركها الشخص الذي سبقك ، ويمكنك أن تطلب استراحة لتغيير الترتيب ، وإذا كنت تحدد ترتيب الجلوس مسبقاً يجب أن يكون واضحاً لديك ماذا تحتاج .

وتعتمد ترتيبات الجلوس أيضاً علي درجة مشاركة الجمهور ، فإذا كنت تتحدث أمام مجموعة كبيرة وتقتصر المشاركة علي فترة الأسئلة والأجوبة فإن قاعة استماع تواجه صفوفها المتحدث تصلح جداً ، أما نظام

قوة الكلمة

الجماهير المحدودة فتصلح فيه وضع ثلاثة أو ستة أفراد في طاولة طويلة ، ونظام القاعة على شكل حرف U يجعل الجمهور يجلس حول المتحدث وهو مناسب للذين يشجعون المشاركة من جانب هذا الجمهور ، فالجمهور في هذه الحالة يمكنه أن يري بوضوح كلاً من المتحدث وبعضهم البعض ولا يبدو المتحدث بعيداً ويمكنه أن يسير بين الجمهور .

اعرف حجم الغرفة مسبقاً ، وإذا كان عليك الاختيار بين غرفة صغيرة وأخرى كبيرة اختر الصغيرة ، وحاول أن تجعل الناس يجلسون في المقدمة وأطلب التخلص من الكراسي الفارغة في الخلف مع ترك القليل لمن قد يأتي متأخراً .

ترتيب الحديث :

يلعب ترتيب الحديث دوراً فعالاً ، فإذا كنت أحد المتحدثين في برنامج ، اعرف متى ستظهر وإذا استطعت حاول أن تحصل على أول دور ، سيتذكرك الجمهور أكثر إذا ظهرت في البداية أو النهاية ، وفي الغالب تكون البداية أفضل ، أما إذا كنت في النهاية فقد تعاني من أن المتحدثين السابقين لك يخرجون على وقتهم الأصلي ويبدأ الجمهور بالقلق .

إذا كنت ستحدث في النهاية ووجدت أن البرنامج يخرج عن الوقت المحدد له فابدأ بالبحث عن طرق تختصر بها حديثك ، فمن الأفضل دائماً أن تلقي خطبة قصيرة قليلاً على أن تلقي واحداً طويلة (وسيقدرك جمهورك حق التقدير لهذا) .

أما إذا كان ترتيب المتحدث في وسط الاجتماع فيجب أن يحاول أن يكون حديثه بعد استراحة . حتى يستطيع استغلال الوقت للتجهيز ، وإذا لم تستطع وكان لابد عليك أن تظهر بدون وقت كاف للتجهيز ، حاول أن تجعل عرضك بسيطاً ، فالجمهور الذي يضطر للانتظار عشر دقائق أو أكثر سيفقد حماسه . وإذا كنت المتحدث الوحيد فأنت تمتلك السيطرة

قوة الكلمة
والبرونة الممكنة كلها ، حاول أن تصل في موعد مبكر وتأكد أن كل شيء في مكانه .

المنصة :

يفترض الكثير من المتحدثين أنهم يجب أن يتحدثوا من موقع بعيد ، لا تحاول استخدام منصات أو مناضد لأن ارتفاع الأولي والخواجز التي تخلقها الثانية تباعد المسافة بينك وبين جمهورك ، تذكر أن القوة تأتيك من قربك من الجمهور ، ولكنك إن كنت أعلى منصة أو خلف منصة أعرف ، إذا كان بالمنضدة ضوء وإذا كان بها اعرف مقاسه حتى تستطيع أن تضع مصباحاً إضافياً ، وإذا كنت تمتلك الخيار وضع ماذا تفضل .

الصوت والضوء :

علي الرغم من أن الإضافة غالباً ما يهتم بها شخص آخر إلا أنك ستحتاج أن تفكر جيداً في نوع الإضاءة التي تتطلبها محاضرتك لم تأكد أن هذه الإضافة تصلح للحجرة ، حاول أن تحصل على أكثر الأنواء إنارة وتجنب الأنواء الفلورسنت لأنها قد تثير الإكتئاب .

وإذا كنت تستخدم الشرائح ، اعرف مفاتيح أنوار الحجرة ، هل الغرفة نوافذ كبيرة ؟ هل سيجعل ضوء النهار رؤية شرائحك صعباً ؟ هل هناك وسائل للتظليل ؟

والميكروفون أيضاً هو أحد التفاصيل التكنيكية الأخرى التي تواجهها بينما تستعد للحدث ، تأكد من ضبط الارتفاع المناسب لك ، فقد يكون المتحدث السابق لك قد قضى وقتاً طويلاً في تعديل ارتفاع الميكروفون ليتناسب مع طوله وقد يتطلب منك هذا أن تنمده أو تنكش ، والموقع المناسب لمعظم المتحدثين هو أن يكون الميكروفون على بعد 6 بوصات منك على ارتفاع الذقن مما يسمح بأسلوب حديث مريح .

ولا تلمس الميكروفون متى بدأت الحديث ، أما إذا اضطرب صوته فيمكنك لمسه حينها ثم ابعد يدك وسيتوقف ، وإذا حصلت علي صوت عالٍ مزعج من الميكروفون اعد له بحيث تتحدث من زاوية بدلاً من خط مستقيم .

كمتحدث ، ستقابلك أنواع مختلفة من الميكروفونات ، الميكروفون الثابت يساعدك أن تترك يديك حرتين ، والآخر المحمول يثبت علي سترتك وله سلك طويل يساعدك أن تتحرك وتسير بين الجمهور أيضاً ، يتنقل الكثير من المتحدثين المحترفين بميكروفوناتهم اللاسلكية ، وهذا خيار مناسب .

ومهما كان نوع الميكروفون الذي تستخدمه فينبغي أن تتدرب علي استخدامه أولاً ، وإذا كنت تخطط لأن يأخذ جمهورك بعض الميكروفونات اعمل مع الشخص الذي سيمررها وتفقد هذه الميكروفونات أيضاً ، وحاول أن تصل إلي القاعة مبكراً حتي تتفقد الإضاءة وتجرب جميع الميكروفونات وتختبر مستوي الصوت .

قائمة فحص الوسائل السمعية والبصرية :

يجب فحص سلسلة من الأشياء لكل قطعة من معدائك :

- الحالة العامة .
- تركيب الفيلم .
- أماكن مفاتيح التشغيل .
- المصابيح الكهربائية الإضافية .
- أسلاك احتياطية .
- طول الأسلاك .
- ترتيب الشرائح والشفافات .

- حالة ومكان الشاشة .

- الأقلام وأوراق إضافية للشفافات .

الدعامات :

هناك وسائل بصرية أخرى لها أجزاءها الخاصة الهامة : طباشير ، ومساحات للسبورة ، العدد المناسب من النشرات ، وحامل للسبورة الورقية ، تفقد عرضك خطوة خطوة مسبقاً ، دون ملاحظة علي كل شئ تحتاجه ، سلة مهملات ؟ ، شريط لاصق لتعليق الوسيلة البصرية علي الحائط ؟ فكر في كل ما تحتاج إليه قبل أيام من العرض .

إحدي الدعامات التي يحتاجها كل المتحدثين هي ساعة أو أي أداة تضبط التوقيت لتنبهك أثناء مضيك في الحديث ، قد تكون ساعتك التي في معصمك أو ساعة علي الحائط المواجهة لك أو شخص ما سيعطيك إشارة عندما تبقى لك خمس دقائق ثم دقيقة واحدة .

قطع الغيار :

يجب أن تشحن ترك أي شئ للمصادفة ، يُجهز بعض المتحدثين معهم بطاقات إضافية لتدوين الملاحظات بالإضافة إلي المصابيح الكهربائية الإضافية ، وأسلاك التوصيل وأقلام التعليم وهكذا ، أما قطعة الغيار الهامة والتي لا يستغني عنها أي متحدث فهي الحظة البديلة في حالة ما إذا تعطل مثلاً البروجيكتور بعد أن أعددت له إعداداً تاماً .

الشعور بالارتياح :

الجمهور المريح هو ذلك الجمهور الذي يُحسن الإستماع ، ويراعي المتحدثون المحترمون أيضاً التفاصيل التالية التي تسهل رضا الجمهور :

- تحديد أماكن للمدخنين وأخري لغير المدخنين .

- وضع زجاجات مياة وأكواب علي الطاولات .

- إبلاغ الناس بأماكن دورات المياه والتليفونات عن طريق ملصقات مثلاً .

المساعدة :

في كثير من الحالات يساعدك موظفو الفندق أو القاعة ، أحصل علي الأقل علي ثلاثة أرقام هاتف لأناس تستطيع أن تتصل بهم في حالة الطوارئ ، المسئول الرئيسي في الفندق ، شخص مساعد وشخص ثالث في حالة إذا لم يكن الإثنين الأولان موجودين عندما تحتاجهما فجأة .

الاضطرابات :

قليل من المتحدثين من يدخل القاعة ليجدها معدة إعداداً مثالياً لعرضه ، في الأغلب تقابلهم بعض الاضطرابات التي يسببها الإستعمال المتكرر ، والأشياء التي لا بد من مراعاتها وتتضمن ما يلي :

- الأكواب وطفائيات السجائر المتسخة : احرص علي إزالة كل الأشياء المستخدمة من المجموعة السابقة لك ، وهذا ينطبق علي الإجتماعات أيضاً .

- الوسائل البصرية المتروكة علي الجدران : ذهبت مرة لإلقاء محاضرة في غرفة ملاء المحاضر السابق جدرانها بأمثلة حية علي حملات البريد المباشر ، كان الوقت ضيقاً ولم يكن يكفي لإزالة كل شيء ، الآن أصبحت أعرف دائماً من سيسبقني في الحديث وإذا كان يستخدم وسائل بصرية ، وبالتفاهق مع الشخص الذي يدبر الإجتماع أحاول أن أحصل علي استراحة قصيرة لإزالة المواد المستخدمة .

قوة الكلمة
- الجيران ذوي الأصوات العالية : إذا كنت توجس قاعة في فندق حاول أن تعرف من سيكون في الغرفة الملاصقة لغرفتك ، مثلاً ألقيت أنا إحدى الدورات التدريبية لمؤسسة ما في نصف قاعة وكان في نصف القاعة الآخر مجموعة تطحك وتلقي النكات ، مع وجود فاصل فقط بين المجموعتين ، كان هذا مزعجاً جداً ، قد لا يكون ممكناً دائماً أن تسيطر علي من يلتقي في أي غرفة لكنك تستطيع أن تسأل وتوضح ما تفضله وإحتياجاتك مسبقاً .

انقل رغباتك :

دائماً ما أبعث إلي المؤسسة التي ترعي حديثي بقائمة كاملة بطلباتي السمعية والبصرية وغيرها ، حاول أن تكون محدداً ، إذا اعتقدت أنك تكرر أحد الطلبات كثيراً فافعل ذلك بأية حال ، لا تفترض أشياء أبداً ، في مرة طلبت أن ترتب الغرفة علي نظام الفصل لأنني كنت أنفذ برنامجاً تدريبياً ، ولكن عندما وصلت لم أجد طاولات للأفراد للكتابة عليها علي الرغم من أنني قلت أن وجودها مهم ، وبما أنني وصلت مبكرة ساعة فقد أمكنتني إيجاد بعض الطاولات ، دائماً وفر لنفسك وقتاً إضافياً لتصحح الأزمات وعلاجها .

الإدارة الجيدة للمسرح مهمة جداً قبل بداية أي إجتماع أو نقاش شارك فيه ، فعلي سبيل المثال إذا كنت ستجتمع مع رئيسك لتناقش استراتيجية إدارتك للسنة القادمة ، فينبغي عليك أن تتحكم في الوقت وتختار مكاناً يقل فيه الإزعاج والمقاطعات .

تفقد مرة ومرة أخرى كل التفاصيل وأعد نسخاً من قوائم الفحص (في نهاية هذا الفصل) ، لا تجعل تفاصيل إدارة المسرح تقلل من شأنك ، فالاتمام بجميع هذه التفاصيل يجعلك تبدو محترفاً ومطمئناً وهذه الصفات ستنتقل تلقائياً إلي جمهورك ، ومتي استطعت إدارة البيئة المحيطة بك ستصبح في موقع مناسب للتعامل مع الأسئلة التي سيعملها

لك جمهورك في نهاية العرض .

وبالنسبة للمتحدثين الذين يجب عليهم السفر لإلقاء محاضرات ؛ ينبغي عليك وضع قائمة فحص للتنقلات ، والقائمة الأخيرة بملخص ما بعد البرنامج سيساعد المتحدثين المحترفين وهؤلاء الذين يقدمون عروضاً متكررة أمام الجماهير .

المشروع المهني : الإدارة الجيدة للمسرح :

كوّن قائمتك الخاصة بالتفاصيل التي ستفحصها قبل عرضك القادم .

قائمة فحص إدارة القاعة والمنصة :

- ١ - هل لديك رقم هاتف خبير أو مساعد فوري ؟
 - ٢ - هل قمت باختبار كافة المعدات والوسائل البصرية مقدماً ؟
 - ٣ - هل اعرف مكان المفاتيح كلها . مثل مفاتيح تشغيل البروجيكتور ؟
 - ٤ - ما هي الأدوات التي تحتاجها (مياه - منضدة - منصة - كرسي - عصا للإشارة - أفلام ملونة - ميكروفونات) .
 - ٥ - هل قمت بفحص متطلبات الإضاءة - الحرارة - أجهزة التكييف ؟ .
 - ٦ - ما هي المعدات التي استخدمها ؟ هل هي معدة ونظيفة ؟ هل توجد معدات إضافية :
- أ - البروجيكتور :
 - عدسات ، التوصيلات .
 - حامل .
 - مكان للشاشة .
 - حجم الشاشة .
 - ب - فليب تشارت (حامل الورق) .
 - النوع - المثبتات - حجم الورق .
 - ج - سبورة .
 - الحجم - المكان - البشاورات .

شريط لاصق - شريط إخفاء - جهاز تسجيل (لتقييم الذات) .

هـ - هل هناك شئ آخر احتاجه ؟

قائمة إختبار الانتقال :

- تاريخ السفر .

- ميعاد ترك المكتب .

- الوصول .

- مغادرة الإجتماع .

- وسائل السفر :

- السيارة .

- الطائرة .

- رقم تأكيد حجز الفندق .

- رقم تأجير السيارة .

- ترتيبات الإستقبال :

- من ؟ .

- متى ؟ .

- أين ؟ .

- الإتجاه إلى الموقع .

د - كاميرا فيديو ومونيتور (شاشة عرض) :

- الحجم - المكان - اللون - نوع الشريط ١ / ٢ ، ٣ / ٤ .

هـ - ميكروفون :

- النوع - المكان .

٧ - هل اتخذت تدابير لأماكن غير المدخنين ؟ . ماذا عن طفايات السجائر ؟ .

٨ - هل تم ترتيب الحجرة كما أريدها - شكل القاعة - شكل فصل - حرف U .

٩ - هل يوجد للمستمعين كروت بأسمائهم . إذا كان هذا مطلوباً ؟

١٠ - ساعة أو أداة للتوقيت في مكان واضح بالنسبة لي ؟

١١ - هل وضعت في عين الإعتبار فترات الراحة ؟

١٢ - هل اعرف مكان دورات المياه والتليفونات ؟

١٣ - هل هناك نظام واجب اتباعه ؟ .

السيطرة علي القاعة : قائمة فحص شخصية :

١ - هل توجد لدي ساعة لحساب الوقت ؟ .

٢ - الرجال والنساء : هل أنا جاهز شكلياً ؟ .

٣ - هل توجد معي نظارتي - عصا الإشارة ؟

٤ - هل توجد معي كافة أدواتي ؟

- المذكرات - الوسائل البصرية - الأقلام الملونة - نسخة إضافية

من المقدمة - نسخ إضافية أخرى ضرورية - كلبسات للورق -

- شحن الأدوات والمعدات :

- الوسيلة .

- التاريخ .

- اسم الشخص المقرر إرسال الأشياء إليه .

- أشياء أخرى .

تساعد هذه القائمة الأشخاص الذين يقدمون عروضاً متكررة

خارج مؤسساتهم .

موجز قبل إعداد البرنامج :

- التاريخ .

- اسم الشخص المراد الإتصال به .

- اسم المؤسسة .

- القسم .

- عنوان المؤسسة :

- المدينة - الدولة - رقم بريدي

- رقم التليفون .

- نوع الاجتماع .. الوقت .

- موضوع المناقشة .

- العنوان الجانبي .

- عدد الحاضرين .

- نوع الناس .

- ترتيب الحجرة .

- نوعية الشاشة .

- نوعية البروجيكتور .

- جودة التهوية .

- الأشياء الواجب إعدادها المرة القادمة .

- المسافة من المطار الوقت الأميال .

- نوع الإنتقال .

- الملابس التي سارتديها .

- أشياء أفعلها بعد البرنامج :

- () قراءة كروت التقييم .

- () إعداد كروت البريد .

- () إعداد مواد متابعة .

- () إخراج المادة وتصنيفها .

- () إفراغ حقيبتي .

- () الإحتفاظ بقصاصتين .

- () إرسال الفاتورة .

- () أخرى .

- () كتابة خطاب شكر إلي ...

شخصيات هامة :

تم عرضها بمعرفة :

- شاشة العرض

- متحدثون آخرون

- أشخاص مهمة أذكروهم

- شخصيات لا تنسى

- معلومات مختلفة

الأسرار المهنية لجلسات الأسئلة والإجابات

«تسبب الإجابات غير الحكيمة مشاكل في هذا العالم أكثر مما تسببه الأسئلة غير الحكيمة»

قول ماثور

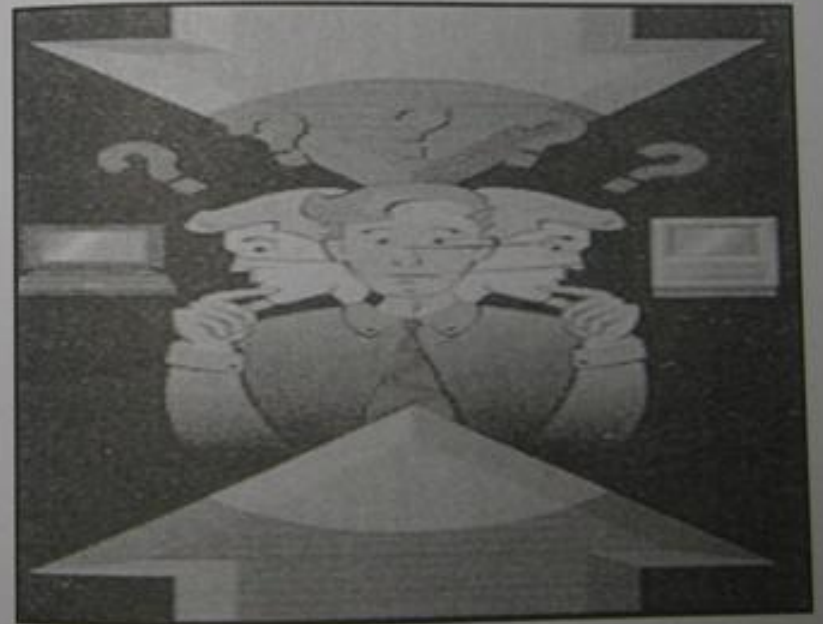
حاول أن تتأمل هذه النصيحة الفكاهية والدقيقة في نفس الوقت :
«في كل فصل سيكون لديك تلميذ متلهف للمناقشة وسيألك أسئلة كثيرة ، ستكون ردة فعلك الأولى أن تسكت هذا التلميذ ، لكنني أنصحك بشدة أن تفكر جيداً قبل أن تفعل لأن هذا الفصل قد يكون الوحيد الذي يستمع» .

إذا سئل المتحدثون فإن قليلاً منهم سيقول إن فترة الأسئلة والإجابات هي أفضل أو أكثر جزء ممتع في الخطبة ، بل علي العكس ؛ فحتى بعض أفضل المتحدثين قد يشعرون بالرعب عندما يأتي وقت الجمهور ليتحدث ، فهم يرون فترة الأسئلة والإجابات كالحاجز الذي يفصل بين العرض نفسه وبين التصفيق والقبول لهذا العرض ، ولكن هذه الفترة هي الدليل علي مشاركة جمهورك وإهتمامه .

تلك الدقائق القليلة في نهاية الخطبة تساعدك علي ملء الفراغات والتأكيد علي أفكار محددة والتخلص من سوء الفهم ، والتفاصيل التي تعود إليها وتوضحها في هذه الحالة يختارها الناس الذين تحاول إقناعهم ، وهذه مشاركة وليست مواجهة ، فحالة الأخذ والعطاء الخاصة بفترة الأسئلة تخرج جمهورك من الحالة السلبية المعروفة بالإستماع ، وستنقذ منها إذا كنت مستعداً لها .

الأسرار المهنية

لجلسات الأسئلة والإجابات



يمكنك الانتهاز ولكن لا يمكنك الاختفاء :

عندما يأتي الناس لسامعك وأنت تتحدث ، فهم يتوقعون شيئين : أن يستمعوا إلي عرضك وأن يلقوا أسئلة بشأنه ، وقد يرغبون في معرفة المزيد من الموضوع أو في معارضة بعض النقاط وأنت فعلاً .. تخاطر بفقد السيطرة عندما تسمح بالأسئلة لأن الشخص الذي يسأل يكون في كرسي السائق في هذه اللحظة ، ولكن تذكر أنك كمتحدث ، دائماً ما تكون في موقع سيطرة مما يوفر لك ميزة ، فإذا تعاملت مع الأسئلة والسائلين جيداً فإنك تضيف قوة إلي خطبتك ، وفي هذه الحالة لن تتترك جمهورك وقد أعطيت معلومات فقط ولكنك أحدثت فيه تأثيراً أيضاً .

وهذا هو هنا هو أن تحتفظ لنفسك بأكبر قدر ممكن من السيطرة ، يمكنك أن تقول مثلاً : « سأتلقي أي سؤال معقول عن المعلومات التي شاركتكم فيها » ، وإذا جاءك سؤال صعب فيما بعد يمكنك أن تضيف بأسلوب فكاهي : « قلت أي سؤال معقول » ، العيب الرئيسي لفكرة الأسئلة والإجابات هو خطر تعرضك لسؤال لم تعد له ، وخاصة إذا جاء هذا السؤال من شخص غير ودود ، ولكنك يمكنك أن تتجنب هذه المخاطرة بالإعداد الجيد .

جهز نفسك بالأعداد الجيدة :

يجب عليك أن تتدرب علي فترة الأسئلة والإجابات كما تتدرب علي بقية الخطبة ، عندما تجرب خطبتك أمام الأسرة والأصدقاء ، شجعهم علي إلقاء الأسئلة الصعبة في النهاية ، وفكر بنفسك في أسئلة صعبة ، اعرض موضوعك جيداً بحيث تستطيع توقع الأسئلة المحتملة وتستعد لها ، وابحث عن أكثر زملائك مجادلة واقض معهم يوماً وستكون الأسئلة التي يلقونها عليك محيرة أكثر من تلك التي سيلقيها الجمهور .

والتنبيه بالأسئلة مسبقاً يعني أنك غالباً لن تكون مرتبكاً أو مذهلاً بسبب سؤال من الجمهور ، لا يمكنك أن تتوقع كل شيء وتحكم فيه ، ولكنك عندما تعمل من موقع قوة وإعداد تام فلا غبار عليك إذا قلت ببساطة : « أنا لا أعلم ولكن يمكنني أن أجد الإجابة » ، تذكر أنك مسئول عن الحديث والإجابات فقط ، فكما قال أحد الحكماء ذات مرة « أنا لم يضرني أبداً شيء لم أقله » .

مازلت أنت القائد :

تدور مخاوف الناس من فترة الأسئلة والإجابات في هذه المحاور :

- أنت تفقد السيطرة عندما تفتح الباب للأسئلة .

- ستواجه سؤالاً لم تستعد له .

- يجب عليك أن تجيب علي أي سؤال يرد .

ستتلاشي هذه المخاوف إذا اعتبرت أن فترة الأسئلة والإجابات شيء يمكن أن تتحكم فيه ، فكلما كان عرضك أفضل وأعطي جمهورك تعليمات أكثر بخصوص الأسئلة ، كلما احتفظت بسيطرتك علي الموقف ، ابدأ بتحديد أنواع الأسئلة التي يتوافر الوقت لها ، « سأعامل مع الأسئلة التي ترتبط بالموضوع الذي غطيته » ، فتحديد القواعد الأساسية ليس أسلوباً دفاعياً ، لكنه علامة علي النظام والقيادة ، فأنت مازلت تتحدث الذي قام بقيادة الجمهور خلال الخطبة ويجب أن تستمر هذه القيادة خلال فترة الإجابة والأسئلة .

في عصر المعلومات هذا ، يصعب الحصول علي جميع المعلومات بشأن أحد الموضوعات خاصة إذا كان موضوعاً كبيراً ، وكما قلت سابقاً : ليس من الخطأ أن تقول : لا أعلم ، ولكنك إذا وضعت الحدود والقواعد في البداية ستقلل من عدد الأسئلة الخارجة عن دائرة معرفتك .

استثناءات للقواعد :

هل ينبغي عليك إجابة كل سؤال ؟ لا بالطبع ، فإذا شعرت أنك يجب أن تلاحق كل سؤال مهما كان خارجاً عن الموضوع فستفقد حينها دورك القيادي ، ضع الحدود في كياسة ، فليس من الخطأ في شيء أن تقول لأحد ما إن سؤاله لم تغطيه محاضرتك ولكنك ستكون سعيداً بتوفير معلومات إضافية فيما بعد ، سيقدر الجمهور لهذا .

الوقت المناسب للأسئلة :

بما أن فترة الأسئلة تأتي في نهاية الخطبة ، فيجب تحسين الأداء خلالها بحيث تترك إطباعاً جيداً لدى الجمهور ، اتبع هذه النصائح لتتأكد أن جودة تنظيمك للخطبة لا يقل خلال هذه الفترة :

- اعلن منذ البداية كيف ومتي يمكنك تلقي الأسئلة .

- لا تعدد وقتاً للأسئلة مما يوفر لك المرونة ، وإذا وقعت فعلاً في مشكلة بسبب الأسئلة يمكنك التخلص وقتها بأن تقول : « أنا متأسف يبدو أننا تعدينا الوقت المسموح » .

- احتفظ بالدقائق الأخيرة في الخطبة لنفسك ، فهي اللحظات الأساسية فلماذا تسلمها لشخص آخر ؟ وسواء كنت تحبهم بملخص أو بملاحظات تحفيزية تغذي الفكر ، فامنع النهاية الفوضوية بأن تفتح الباب للأسئلة قبل تقديمك لخاتمة حديثك ، عبارة بسيطة مثل « سأكون سعيداً لأجيب على أي أسئلة لديكم ولكنني أحب أن أحتفظ بالدقائق الثلاث الأخيرة للملخص ، ستحفظ لك سيطرتك على الموقف ، وهذه الملاحظات القليلة في الخاتمة ستهيئ لك فرصة أن تتخلص من تأثير أي أسئلة غريبة أو غير ذات صلة ، وسيغادر جمهورك وأفكارك تدور في رأسه وليست أفكار أي إنسان آخر .

حاول أن تكون مرناً ، فإذا حصلت على سؤال عظيم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بخطبتك لا تتردد في استغلاله جيداً .

تتميز العروض الخاصة بالأعمال والحلقات التدريبية ، بأنها تفاعلية أكثر من الخطب ، ولا يواجه المتحدثون فيها فترات الأسئلة والإجابات التقليدية ، وفي عروض الأعمال (خاصة غير الرسمية منها أثناء الاجتماعات) فإن أفضل وقت للأسئلة قد يكون أثناء الحديث ، وقد يكون هذا مخاطرة أيضاً لبعض المتحدثين فيفقدون موقعهم وقوتهم الدافعة أثناء الحديث ، فلا تجرب هذا الأسلوب إلا عندما تصبح أكثر خبرة ، ولكن ضع في الاعتبار أنك قد تضطر لأن تقطع حديثك وتلقي سؤالاً ، فإذا سأل رئيسك سؤالاً ذا صلة بالموضوع ، اعطه الإجابة ولكن كقاعدة عامة : وضع لماذا تحب أن تترك الأسئلة حتى النهاية .

هناك استراتيجيات لتلقي الأسئلة في حلقات التدريب : يمكنك أن تتوقف للإجابة على أي سؤال أثناء الحديث ، أو أن تتلقي الأسئلة بعد كل جزء من عرضك ، الاستراتيجية الأولى يمكنها أن تخرجك عن الموضوع إلا إذا تحكمت فيه جيداً ، غير أن الثانية لا تساعد الناس على إلقاء الأسئلة بحرية كما يمكنهم إذا كنت تتلقي الأسئلة تواردت على أذهانهم .

هناك هدف واضح لإجتماعات التدريب ، وهو نقل مهارة أو تقنية معينة للجمهور ، فإذا لم يحصل الناس على إجابات لأسئلتهم أثناء استمرارك في الحديث ستفقداهم ، حيث سيقبل فهمهم والتقاطهم للأفكار الجديدة ، وكقاعدة عامة ، اطلب من الناس أن يضعوا أسئلتهم على ورقة أثناء حديثك ثم توقف كل ٢٠ دقيقة أو نحو ذلك لتلقيها ، فإذا كان لديك فرداً واحداً فقط لا يتابع جيداً لا تدع الحديث كله ينحرف معه فهذا سيصرف بقية جمهورك عن الانبعاث ، وفي مثل هذه الحالة أقول للشخص الذي لم يستطع المتابعة : إن هذا المفهوم صعب وإنه أخذ مني وقتاً طويلاً لاستوعبه ، ثم اطلب منه أن يتحدث معك أثناء الإستراحة القادمة .

- ماذا إذا فتحت الباب للأسئلة ولم يستجب أحد ؟ هذا غير عادي إلا إذا كان موضوع الخطبة لا يحرك الناس عاطفياً ، ولكن إذا لم يسأل الناس فقد يكون هذا لأحد سببين : إما أنك أجبت جميع الأسئلة أثناء الحديث (وهذا احتمال بعيد) أو أن الجمهور لا يشعر بالراحة تجاه الأسئلة ، ودورك أن تشعرهم بالراحة أكثر ، حتي وإن كان معني الصمت المبدئي أن لا أحد يريد أن يكون الأول ، فسيشعرك هذا بالإحراج ، وهناك أساليب عديدة تصلح لإخراجك من هذا الموقف :- توزيع بطاقات للأسئلة في بداية الخطبة يسمح المستمعين فرصة أن يدونوا أسئلتهم حين ترد علي أذهانهم ، وإذا كنت ستقرأ من هذه البطاقات ، أطلب أسئلة قصيرة وأن تكتب بطريقة واضحة ، ستجعل هذه البطاقات الجمهور يدرك أنك حقاً تريد أسئلة وهي تشجع علي المشاركة في العروض الكبير والرسمية .

- قم بعمل مسح للمعلومات علي أن تكون قد فكرت فيه مسبقاً ، واطلب رفع الأيدي للإجابة علي الأسئلة ، فنتائج سؤال مثل : كم منكم يشعر أن المؤسسات عليها أن تهتم أكثر بالخطانة للأطفال ؟ ستعطيك معلومات جديدة للمناقشة وستشرك الجمهور أيضاً ، فهذا المسح التلقائي سيذيب الثلج وتبدأ الكرة في التحرك بينك وبين الجمهور .

- إلقِ سؤالك الخاص بأن تقول : « من الأسئلة التي عادة ما ألتقاها والتي قد يشير إهتمامكم » ، هذه الطريقة ستعطيك نقاطاً أكثر لتغطيتها وستعطي للجمهور وقتاً للتفكير في أسئلتهم الخاصة ، وإذا سألت سؤالك الخاص اجعله مثيراً ومهماً للعديد من الناس ، ومثال علي ذلك « كيف أتعامل مع رفض العملاء ؟ » .

- اجعل أول اسئلتك واحداً سمعته من أحد أعضاء الجمهور : « في طريقي إلي هنا ، سألتني مديركم سؤالاً اعتقد أنه سيهم كل من هنا » .

- أترك جزءاً مجهولاً في خطبتك عن عمد وقصد بأن تسقط جزءاً سيثير الإنتباه ، فإذا تحدثت عن الشمال والشرق والغرب وتركت الجنوب سيقوم أحدهم بالسؤال عنه ، وستعرف أيضاً من الذي يستمع ، استخدم هذا الأسلوب جيداً وتأكد أنه سيصلح لعرضك ، لأنك إن لم تعرض الجزء المسقط بسرعة سيعتقد الناس أنك فقط تفتقد للتنظيم .

- رتب مسبقاً مع رئيس البرنامج لإختيار شخص من الجمهور ليلقي السؤال الأول ، فإذا طليت الأسئلة ولم يتجاوب أحد سهل هذا السائل « المزروع » الأمر ، وعليك أن لا تحدد السؤال مسبقاً بل تحتاج فقط إلي شخص يمكنه المساعدة ، ولكن احذر : فإذا كان السؤال محايداً جداً وإذا بدأ السائل وكأنه يسمع سؤالاً حفظه ، ستفقد مصداقيتك حينئذ ، والقاعدة هنا أنه من الأفضل أن تستخدم إحدى الوسائل الأخرى وتجنبه .

نحو التلقائية :

إذا تركت خاتمتك لنهاية الخطبة يمكنك أن تتنقل إليها ببساطة بأن تقول : « إذا لم يكن هناك أسئلة دعوني أشارككم في هذه الفكرة الأخيرة » .

راقب سلوكك وأسلوبك :

الأسلوب الذي تتقبل به الأسئلة وتحبب عليه أهم مما تقوله فعلاً ، فأنت تحدد الأسلوب والمناخ العام للأسئلة عند إجابتك علي السؤال الأول

الظهور فقط، اسمح لهم ببعض الظهور ولكن لا تدعهم يسيطرون علي الأمر، علي الرغم من أنه قد يفقدك بعض النقاط ولكن قولك أن السؤال يتطلب مزيداً من الوقت وسؤالك « هل يمكننا أن نتحدث معاً بعد الاجتماع » قد يكن أفضل أسلوب للتعامل مع مثل هؤلاء الناس، فيجب أن تتخلص من الذين يحسبون الإطالة ولكن هذا يجب أن يتم في تهذيب وبراعة، وإذا كان لديك مشاغب بين الجمهور يسبب إزعاجاً فمن المحتمل أن يعبر جمهورك عن عدم الرضا ويطلب منه أن يجلس.

احرص علي أن تتعامل مع كل سؤال بجدية وبلفظ، بوضع الفاكهة الفاسدة بعيدة، ستجد معظم الناس يرغبون في المزيد من المعلومات، فجمهورك قد سمع أفكارك ويمكنك أن تتأكد أنهم سيستجيبون لها خاصة إذا كانت صعبة، جديدة أو جدلية، وتذكر دائماً أن الأسئلة تعني أن الجمهور يشاركك، وحتى إذا بدا السؤال سلبياً فإن السائل يعبر فقط عن بعض القلق والشك، فالسؤال هنا قد يكون أسلوب السائل لطلب بعض التأكيد، أجب في تهذيب وأعط تأكيداً لكل الجمهور أيضاً.

كيف تظل مسيطراً علي فترة الأسئلة والإجابات :

نقل أهمية نقل أفكارك للجمهور خلال فترة الأسئلة والإجابة عن أهمية ذلك خلال حديثك، وإذا لم تفعل ذلك ستفقد فرصة هامة لإقناع وقيادة جمهورك، هناك ثلاثة أهداف متصلة ببعضها البعض ومن الصعب فصلها، وإذا ما وضعت الثلاثة في ذهنك ستحافظ علي سيطرتك علي فترة الأسئلة والإجابات :

- ١ - حافظ علي مصداقيتك وتحكمك مهما حدث، ففي أي مرة لا تبدو فيها صادقاً فإنك توجه الشك نحو عرضك كله، وإذا أصبت بالغضب وبدوت مدافعاً ستفقد السيطرة، أعد السؤال حتي يسمعه الجمهور بوضوح وحتى تهدأ قليلاً عندما تسمعه بصوتك.

وأفضل طريقة لإرسال الإشارة المناسبة أن يكون لديك موقف إيجابي تجاه جميع الأسئلة، فإذا سأل أحدهم سؤالاً فهو في الغالب يدور في ذهن آخر وأنت عندما تجيبه فكانك تجيب الجميع.

وبما أنك لا تستطيع أن تكتشف الدافع وراء السؤال، فمن الأفضل أن تأخذ كل سؤال كما يبدو وتعامله كأنه طلب حقيقي للمزيد من المعلومات، ولكن تحليلك للسؤال يجب أن يركز علي ثلاثة أشياء :

١ - مضمون السؤال .

٢ - القصد من السؤال .

٣ - الشخص الذي يسأل .

لا تقص أبداً في الشرح ما لم يتضح لك السؤال تماماً وتأكدت أنك تفهمه بعمق، من السهل جداً أن تعتقد أنك تفهم ما يفكر فيه غيرك، فعلي سبيل المثال إذا سأل أحدهم : « كم من الوقت يجب أن يقضي الموظف في التطوير المهني ؟ »، سيستوضح المتحدث الذكي بالسؤال « هل تقصد أثناء ساعات العمل العادية ؟ ».

تعد الأسئلة الغامضة بمثابة الشرك لكل من المتحدث والجمهور، ولا بد أن تعتاد عليهم لدرجة أنك تجيب عليهم بسرعة جداً، مثال علي ذلك السؤال المعتاد في مقابلات التوظيف « كلمني عن نفسك »، كيف يمكننا أن نعرف ماذا أراد السائل ؟ وعلي الرغم من هذا فإن معظم الناس يندفعون ويتحدثون بما قد يوقعهم في مشاكل، وكما يعد الناس إلي عشرة قبل أن يفقدوا أعصابهم فالمتحدث الذكي سيعد إلي ثلاثة أثناء سؤاله لنفسه عما إذا كان السؤال يحتاج توضيحاً.

وعند تحليلك للقصد من وراء السؤال وللأسئلة، تذكر أن المولعين بالجدل قد يفعلون ذلك بدافع حب الظهور فقط، اسمح لهم ببعض

إن تعريفي لكلمة جازم هو معرفة ماذا تريد إيصاله بفعالية مع الخرم علي حقوق الآخرين، ومفتاح النجاح من خلال الخزم هو أن تبقي هادئاً غير مبالٍ للدفاع عن نفسك وأن تكون لطيفاً، والمتحدث القوي هو ذلك الذي يحافظ علي سيطرته علي الموقف، فإذا فقدت السيطرة نتيجة لفقدان أعصابك فلن تستطيع أن تؤكد موقعك بين جمهورك.

٢ - حقق الرضا للسائل، ولكن تذكر أنه لا تجب عليك إجابة السؤال كلية، ولا تضع وقتاً كثيراً مع شخص واحد، لسوء الحظ فإن معظمنا يريد أن يري نظرة الرضا والقبول الكامل في عيني السائل، ولكنك إذا قضيت الوقت اللازم للحصول علي هذه النظرة ستفقد بقية جمهورك، أجب بطريقة تضع نقطتك الأساسية في علاقة متصلة بهدفك العام واقطع صلة العين ثم اكمل، بقولك مثلاً: «لقد سألت سيدي سؤالاً ممتازاً ومعتداً بعض الشيء، وبما أن لدينا الكثير من الناس الذي يسألون، فهذه هي الطريقة التي يمكنني أن أجيب بها في وقت محدد كهذا» ردة فعل مهذبة وهادئة ستساعدك علي مضيك في خطبتك بسلامة.

لا تسقط في المصيدة بالسؤال «هل هذا يجيب علي سؤالك تماماً؟» فالسائل الجدلي والنشط قد يرغب في الظهور أكثر ويطلب مزيداً من التوضيح، وتذكر أنه لا يوجد قانون ينص علي أنك يجب أن تجيب علي كل سؤال تماماً.

٣ - اهتم بكل الجمهور، يجب أن تجعل الناس يدركون أنك دائماً متاضع في عين الاعتبار وقتهم وصبرهم، فإذا سألت سؤالاً متعدد الجوانب مثل «كيف يمكنني أن أتعامل مع قلة عدد الموظفين، وصغر المكان، ورئيس لا يخول أي سلطة حقيقية؟»

يمكنك أن تقول «لقد سألتني ثلاثة أسئلة وجيبة، ولكن دعني أجيب علي أحد هذه الأسئلة ثم أعود إلي الآخرين إذا تبقي لدينا وقت لأن هناك أناساً آخرين قد يرغبون في إلقاء الأسئلة أيضاً»، بهذا الأسلوب ستجيب جزئياً علي السؤال وتحفظ بإتباه الجمهور معك، وسيقدر لك الجمهور عدم السماح للسائل باحتكار الوقت القليل الذي ستقضيه معهم.

وإذا تلقيت سؤالاً خارج الموضوع، توقف واسأل: «هذا سؤال جيد، هل لدي أي أحد آخر اهتمامات مماثلة؟» وإذا لم يكن منهم اهتمام بالموضوع أجب علي السؤال باختصار، وأخير السائل أنك ستكون سعيداً بالبقاء والتحدث معه بعض العرض، هذا الأسلوب يصلح أيضاً للسائلين العدائين.

احتفظ بهذه الأهداف الثلاثة في ذهنك وستنجح، وكلها تدور حول تقديرك للجمهورك، وكلما قدرتهم وجدتهم يساندوك.

لا تقلل من قيمة الدقة :

بعض المتحدثين يقدمون ثناء للسائل «هذا سؤال يدل علي الاستيعاب» أو «هذا سؤال يصل لقلب الموضوع»، وهذا يشيع جداً، وحتى وإن بدا السؤال عدائياً يمكنك أيضاً أن تشي علي السائل، وهذا الأسلوب يستحسن استخدامه أحياناً، فإذا بدأت كل إجابة بمجاملة ستبدو غير صادق.

ادخر نكاتك «أو استخدمها في خطبتك» :

قاوم الإغراء بأن تكون ذكياً وحاذقاً عندما تجيب الأسئلة، سيعتقد الجمهور أنك لا تنظر إليهم بعين الجدية وسيعاطفون حينها ليس معك ولكن مع الإنسان ذي الروح الشجاعة الذي تجاسر وسألك سؤالاً.

التعامل مع السائل العدائي :

بشكل عام يجب ألا يقلق المتحدثون من أن كل سائل هدف الإنقراض عليهم ، ولكن في بعض الحالات سيُلقي في طريقك سؤال عدائي ، هناك طريقة واحدة للتصرف في مثل هذه الحالة : كن لطيفاً ، ولا تكن - تحت أي ظروف - ميالاً للدفاع عن نفسك ، غاضباً أو فاقداً للثقة في نفسك ، فالجماهير تفضل المباشرة العادلة والسلوك المهذب وتلقائياً سترفض الشخص الذي يسبب المشاكل .

إذا كنت تتعامل مع موضوع صعب وتتوقع جمهوراً عدائياً ، فاطلب من الناس أن يذكروا أسماءهم ، شركاتهم .. وهكذا مما يقلل من عدد الأسئلة لأن الكثير من الناس لا يحب أن يتطوع بالإدلاء بمثل هذه المعلومات الشخصية ، وهذا الأسلوب يصلح أمام الجماهير الكبيرة أو التي لا يتعارف فيها الناس مسبقاً .

والتهذيب لا يعني أن تكون ضعيفاً ، فإذا خرج السائل عن النطاق المألوف يمكنك أن تنبهه .

النقاط الهامة للتحكم في الأسئلة :

يهتم المتحدثون الذين يجيدون التعامل مع فترة الأسئلة والإجابات بالنقاط التالية :

- اعط تعليمات واضحة في بداية فترة الأسئلة والإجابات ، فإذا لم تكن قد حددت قواعدهم مسبقاً لا يمكنك اللجوء إليها دون أن تبدو وكأنك تنفادي السؤال .

- استمع جيداً : الاستماع الجيد ليس صفة قوية لدى معظم المسؤولين التنفيذيين ولكنها مهارة هامة للمتحدث الفعال ،

ومقولة «أبيكتيتوس» تعبر عن هذا أفضل تعبير «أعطانا الله أذنين وفماً واحداً لنسمع مرتين أكثر مما نقول» .

- استمع إلي كل من لديه سؤال قبل أن تعود لمن سأل سؤالاً ثانياً ، وإذا حاول أحدهم الإحتكار ، قل إنك ستعود إليه بعد أن تستمع لمشاركين آخرين ، وتأكد من وضعك لهذه القاعدة منذ البداية ، ويمكنك أن تتعامل مع من يصصر علي رفع يده بالقول : « هل يمكنك الإنتظار لحظة لو سمحت ؟ أعتقد أن ذلك الجالس أقصى الشمال هو التالي » .

- تلقى الأسئلة بنظام دائماً ، فعندما يرفع شخصان أو أكثر في نفس الوقت ، اسمع أول من رأيته ثم ضع في ذهنك الآخرين لتعود إليهم بالترتيب .

- لا تترك أي مناطق مظلمة أثناء بحثك عن الأسئلة ، وهذا يعني أن تترك عينك تتجولان في الغرفة كلها بما في ذلك الناحية والطاولة الرئيسية .

- عندما يلقي عليك سؤال كرره دائماً قبل أن تجيب ، ربما يكون الكثير من الناس من جمهورك لم يسمعه ، وإذا احتجت لتوضيح فاطلبه ، إن إعادة السؤال أو قوله بصورة أخرى أحد أساليب الإستيضاح : « كما يتضح لي فأنت تسأل ... » ، لا تشعر أنه يتوجب عليك تكرار نفس اللفظ ، يمكنك دائماً أن تقول السؤال بطريقة تعطي الإنطباع الذي تريد أن تعطيه ، واختتم بشكرك للسائل .

- انظر دائماً إلي كل سائل في عينيه مباشرة ، ثم أجب علي السؤال بإختصار ودقة ، لا تبعد عن النقطة الأساسية ، قد تشجعك بعض الأسئلة علي إلقاء خطبة للإجابة عنه ، لا تفعل ذلك فأنت قد ألفت خطبتك بالفعل .

- إذا لم تعرف الإجابة لا تخادع محاولاً إعطاء إجابة، سيقدرك مستمعوك أكثر إذا كنت صريحاً وقلت إنك لا تعرف وإنك ستبحث عن الإجابة.

- قد تصبح قادراً علي تسجيل بعض النقاط الهامة بأن تطلب من شخص آخر في الجمهور أن يجيب، فإذا سئلت مثلاً سؤالاً تقنياً كنت تعرف أن شخصاً ما في الصف الخلفي خبير، انقل السؤال له: « هذا سؤال وجيه، لكنه يخرج عن دائرة تخصصي، ربما يستطيع (فلان) أن يعلق، وأنت بهذا ترضي السائل وتكسب تأييد الخبير في نفس الوقت.

- وفر خاتمتك لنهاية الفترة، ولا تجعل غيرك يختتم الحديث إلا إذا قال ما يدعم موقفك تماماً أو قال شيئاً لا ينسي.

قواعد اختبار الأسئلة :

هناك ثلاثة شروط يجب أن تتوفر في كل إجابة، فيجب أن :

١ - تعلم جمهور المستمعين .

٢ - تفنعمهم .

٣ - تكون متصلة بهدفك الرئيسي .

إن السبب الأساسي وراء وجود جمهورك هو أن يتعلم ويقتنع «وحلقة الأسئلة والإجابات إنما هي امتداد لغرضك الأساسي، فاجعلها في صالحك، وبغض النظر عن حسن أو سوء استقبال الجمهور، أشكرهم دائماً بصدق علي الوقت والجهد الذي بذلوه في فترة الأسئلة والإجابات والأفكار التي شاركوا بها .

الانتهاء بقوة :

إذا كنت تختتم حديثك بفترة الأسئلة والإجابات، فافعل ذلك قبل أن تنحرف الأسئلة بعيداً عن الموضوع، حاول أن تنتهي بسؤال من الجمهور يوضح موقفك مرة أخرى، لا تواصل الحديث أبداً حين يبدأ الناس في الاستعداد للإنصراف وترك القاعة بينما هناك سؤالان لم تجب عنهما بعد، لابد أن تكون مسيطراً علي الموقف وتجنب دوران حوار مثل هذا : « هل فرغت بعد من الحديث ؟ » . « نعم ولكن لا تريد التوقف » ، اختتم الحديث بنفسك بقولك « هذا كل ما غملك من الوقت اليوم ، أريد أن أشكركم جميعاً علي مشاركتكم » ، ثم إلق خاتمتك في دفء وثقة ، تقدم إلي الأمام واختلط مع الجمهور خاصة إذا كنت واقفاً خلف منضده .

لغة الحركة الإيجابية

«كلما كبرت ، كلما قل اهتمامي بما يقول الرجال ، أنظر فقط إلي ما يفعلونه»

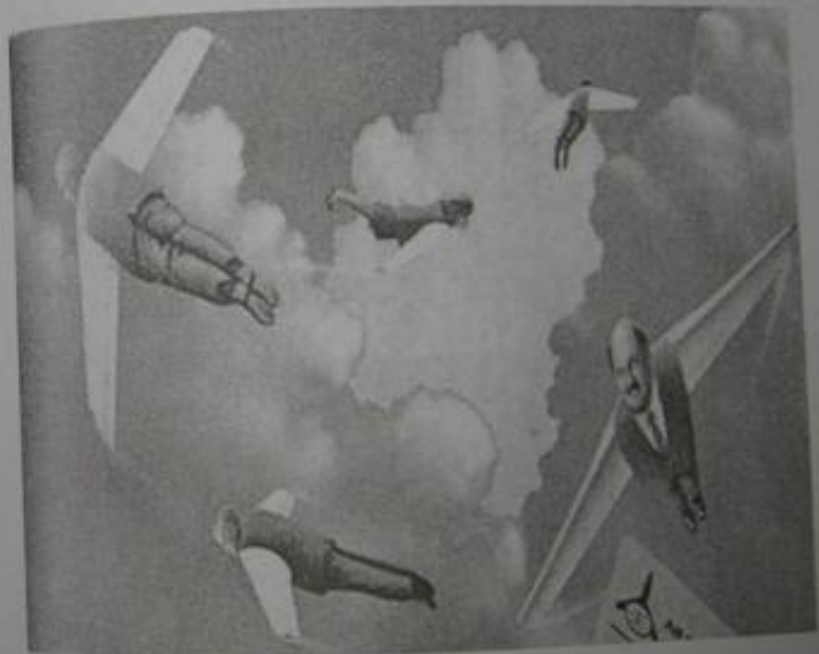
آندرو كارينجي

علي الرغم من أن اللغة القوية يمكنها أن تجعل الناس يراقبون كلماتك إلا أن لغة الجسد تؤثر في عرضك لحظة ظهورك أمام الجمهور ، هل سمعت مرة متحدثاً يتحدث في موضوع يهمك إلا أن أسلوب عرضه جعلك لا تصدق ما يحاول قوله ؟ إذا لم تتواءم لغة جسدك مع كلماتك لن تكون رسالتك واضحة وسيصدق الناس لغة جسدك وليس ما تقوله .

نحن نعيش في مجتمع يعتمد علي البصر ، يبدأ الناس في إصدار حكمهم عليك علي أساس لغة جسدك في اللحظة التي يرونك فيها ، لا يمكن لكلمة أن تعبر عن الشقة أو عدم الثقة بالنفس كما تفعل حركات الجسد ، ويحتاج تغيير الانطباع السي الذي تتركه إيماءاتك غير الشفهية إلي كلمات كثيرة وذكية منك ، يدرك المتحدثون الفعالون أنهم لا يجب أن يجيدوا عرضهم الشفهي فقط ، بل يجب أن تعمل حركاتهم غير الشفهية لصالحهم بشكل إيجابي .

يقول « ألبرت مهرباين » إن الإنسان يري بثلاث طرق : ٥٥٪ بصرياً ، ٣٨٪ صوتياً ، و ٧٪ لفظياً ، يأخذ الجمهور انطباعهم الأول الذي يصعب تغييره بمجرد ظهورك وانتظارك ليتم تقديمك وصعودك علي المنصة ، باختصار أنت أفضل المساعدات البصرية التي تدعمك أو قد تكون أسوأها .

لغة الحركة الإيجابية



ترجع لغة الجسد السلبية في الغالب إلى العصبية الزائدة أو الإفتقار إلى الإعداد ، إذا كنت قد أعددت محاضرتك بشكل جيد سيلحظ جمهورك ذلك ، وستكون حركاتك مؤكدة أكثر من حركات الشخص الذي لا يعلم كيف يشغل آلة عرض الشرائح ، وكما أوضح الكلام عن الخوف فإن كثيراً من العصبية يمكن إزالتها إذا أدركت أن جمهورك يرغب في أن يستمتع بوقته ، التق بجمهورك في منتصف الطريق بلغة جسد إيجابية بدلاً من أن تكون مشوشة ، وسيهل علي الجزء الشفهي في حديثك أن يكون ذا أثر أفضل .

معالجة القضايا الكبرى :

إجادة لغة الجسد تتعلق بالتحكم في الخطوط العريضة للإتصال غير الشفهي والإيماءات والحركات الصغيرة التي غالباً ما تصدر منا دون وعي ، سأبدأ بالنقاط الكبيرة التي قد تضيف أو تقلل من فعاليتك :

١ - الإعداد : بالإضافة إلى جعلك واثقاً ومتحكماً ، فلا شئ يقنع الجمهور بإهتمامك مثل الإعداد الجيد ، وهو الأساس لبناء لغة جسد إيجابية .

٢ - الحالة (المزاج) : المزاج الصبياني الفوضوي ينبئ عن الإفتقار إلى الثقة بالنفس وربما إلى الانضباط ، ومن المدهش أن العديد من الناس يتجاهلون هذا العنصر الهام في عروضهم وأحاديثهم ، فالوقوف بشكل منتظم متوازن بين القدمين وبكتفيك إلى الخلف ، تنقل غمطاً حماسياً ومتيقظاً حتى وإن كان هذا بعيداً كل البعد عما تشعر به حقاً .

٣ - كيف تقترب من المنصة : بينما تنتظر دورك ، حافظ علي مظهر واثق ومسترخ ، وبينما يتم تقديمك ، انظر أولاً إلى المقدم ثم انظر ببطء إلى الجمهور بينما يلقي المضيف بتقديمك بإيجاز ، وأثناء

إقترباك من منصة الحديث ، انظر وكأنك تفضل أن تكون هناك علي وشك الحديث لهذه المجموعة علي أي شئ آخر في العالم ، اجعل مشيتك بثقة ، لا يوجد قانون خاص عمن تنظر إليه أثناء إقترباك من منصة المتحدث ، بل يعتمد هذا علي المسافة التي يجب عليك أن تمشيها ، وإذا كان يجب عليك أن تجهز الميكروفون وإذا كان الجمهور يصفق أم لا وما إلى غير ذلك ، وهناك وسيلة أخرى هي التعبير عن شكرك لتقديمك بالنظر أولاً للجمهور مبتسماً ثم النظر إلي الشخص الذي قدمك وأخيراً السير نحوه .

بمجرد وصولك إلي منصة الحديث هدي سرعتك قليلاً واستجمع قواك ، اظهر دائماً رد فعلك علي المقدمة ولكن بإيجاز ، يمكنك أن تقول ببساطة « شكراً جزيلاً » ثم تنتقل إلي خطبتك ، إذا كنت تستخدم منصة حديث ضع أوراقك في أعلي نقطة ممكنة حتي لا تضطر عينك إلي أن تنتقل مسافات كبيرة ، مما يسمح لك بأن تتبع الجمهور بعينيك أكثر ، ويجب أن تختبر الميكروفون قبل أن تبدأ ، وإذا كان عليك أن تعد له ، خذ الوقت الكافي لذلك وابدأ هادئاً ومتحكماً .

بمجرد تجهيز أوراقك وميكروفونك جهز نفسك كذلك ، واجعل وزنك بين قدميك وقف مستقيماً وأدخل معدتك إلي الداخل ، يمكنك أن تضع يديك علي المنضدة بخفة بدون الإرتكاز عليها ، لا تنقل إذا كانت ركبتك تهتز ، تذكر أنك حتي لو كنت محطم الأعصاب فإن هذا لا بهم ما دام جمهورك لا يعرف .

وملاحظة نهائية عن المنضدة : لا تستعملها إن كنت لا تحتاجها ، فهي تفرض بعداً وعلواً ، وهي بمثابة الحواجز بينك وبين جمهورك ، يتحدث أي كتاب عن « البيع » عن الحاجة لكسر

الخواجز بينك وبين عملاتك ، فلماذا تخلقها أصلاً ؟ يصر بعض المتحدثين على استخدام المناصد ليضعروا بالإرتياح ، ولكن هذا سبب وجيه آخر لعدم استعمالها حيث سيضع الجمهور حينها فقط أنك متزعج .

٤ - كيف تستخدم لغة العين : تعتبر عينك أهم معالم جسمك كمتحدث ، لأنها مهمة في تكوين الألفة مع الجمهور ، قبل أن تبدأ في الحديث تحول عينك في الغرفة ، انظر في أحد جوانب الغرفة إلى الجانب الآخر ومن الأمام للخلف ، ستجعل هذه الوقفة جمهورك يدرك أنك مسترخ ومجهز نفسك للمحاضرة ، توجه بعينيك إلى أكبر عدد ممكن من الناس ، وبما أن رسالتك الأولى يجب أن تكون «أنت سعيد لوجودك بين الجمهور» وعينك هما أول صلة بينك وبين الجمهور ، اجعلهما يدعمانك ، واخلق التواؤم عن طريق لغة العين قبل بدئك في الحديث .

سيساعدك هذا على الظهور بوجه يشوش ، خاصة إذا شعرت بأن جمهورك كان غير مرحب ، فكر بنفسك وكأنك تتحدث إلى ذلك الشخص المتفتح والمتقبل ، وانظر إليه كلما احتجت إلى ذلك .

لمعظم الناس انحياز نحو أحد جانبي القاعة ، لتكتشف إلى أين تنحاز ، اجعل أحدهم يراقبك وأنت تتحدث ، ثم عندما تبدأ خطبتك ضع قدمك باتجاه الجزء الذي تهمله عادة ، ستحرك عندها وجهك تلقائياً باتجاه ذلك الجزء ، وليبدو أنك تنظر إلى القاعة كلها قسمها إلى أرباع ، وتأكد أنك تنظر إليها كلها ، ابحث عن وجه يشوش في كل ربع وركز على ذلك الشخص ولكن ليس بطريقة واضحة ، بل كن غير متوقع .

٥ - الملابس : الملابس يجب أن تكون ملائمة ومريحة ، كيف ملابسك مع من توجه الحديث لهم ، ولا يعني هذا أن تلبس تماماً مثلهم بل حاول إختيار أزياءاً مشابهة لما لديهم ، أنا مثلاً كنت أرتدي ملابس رسمية دائماً ، وبمجرد أن تجاوزت عن الرسمية في اللبس وأصبحت أرتدي ملابس خفيفة ولكنها أنيقة ارتفعت تقديراتي ، عندما تتردد في الإختيار ، البس ما يميل إلى الجانب الرسمي وحاول إضافة مذاق خاص ، فالجمهور لا يرغبون في النظر إلى متحدثين يقصدون الظهور بمظهر كتيب .

يجب أن يلتزم الرجال بالأساسيات - بدلة داكنة وقميص أبيض أو ملون لإضافة بعد التناقض ، إلا إذا كانوا يتحدثون في الهواء الطلق حيث يلبس الجميع ملابس خفيفة .

أمام النساء خيارات أكثر وهي أكثر تأثراً بتغيرات الموضة ، أهم نقطة بالنسبة للمرأة أن تتأكد أنها هي التي ترتدي الملابس وليس العكس ، حاولي إختيار الملابس المريحة التي تجعلك تشعرين بالإطمئنان ، وإذا لم تكوني مشهورة بإتباعك للموضة الصارخة أو ظهورك بشكل معين فتجنبني التطرف والمبالغة ، يمكن للنساء إرتداء الألوان الباردة : لذا يجب عليك أن تكوني بارزة فقط بل أيضاً ملائمة ، أمام جمهور محافظ يمكنك إضفاء لمسة جميلة بإضافة وشاح أحمر للملابسك ، أعرف امرأة دائماً ما تبدو بمظهر جيد وملامح بارزتها حللة بيضاء .

والأهم من ذلك ألا ترتدي ملابس تحتاج لتعديلها كلما وقفت أو جلست ، وإذا لبت قبعة تأكدي أنها لا تخفي وجهك ، وإذا لبت مجوهرات اجعلها بسيطة ولا تصدر أصواتاً ، السوارات الكبيرة والخلفان المدلاه ممنوعة حيث أن المجوهرات قد تقلق الجمهور .

يجب علي النساء أيضاً أن يرتدين ملابس بها جيوب لوضع ملاحظاتهم ومندبل فيها ، واتركى حقيبتك في معقدك عندما تقتربين من النصه .

٦ - كيف تتحكم في يديك : عادة ما يسأل المتحدثون المستجدون عما يفعلونه بأيديهم خلال الحديث ، يمكن للأيدي ألا تصبح مشكلة إذا عرفت ماذا تتجنب :

- لا تمسك بالمنصدة وكأنك تملك بحياتك الغالية .

- لا تضع يديك في جيوبك طوال الوقت ولا تمسكها أمام صدرك .

- لا تعبت بمجوهراتك أو ملابسك .

علي الرغم من أن يديك قد تبدو أن أكبر من ذي قبل لكنهما قد يساعداك كثيراً ، هناك أربع طرق لاستخدامهما لإيصال الأفكار بصورة أفضل : لتوضيح الشكل ، الحجم ، العدد والاتجاه ، تدرب علي حركات يديك حتي تصبح مريحة وطبيعية ، والغالب أنك ستشعر بالراحة أكثر إذا ما وجدت شيئاً لتفعله يداك ، وإذا التفتت عينك بملاحظتك فتشعر وكأنك كفيك أثقالاً مثبتة في نهاية ذراعيك ، وسيكون من الأسهل استخدام كفيك بتلقائية إذا حافظت علي استخدام لغة العيون مع الجمهور .

تدرب علي الحركات أمام المرأة واستشعر ماذا تفعل وكيف تبدو ، تأني الحركات القوية من الاكتاف وليس المرافق ، عندما تحرك مرفقك (جرب هذا أمام المرأة واجعل يديك بإتجاه السماء) ستري كيف أن الحركة التي تنتج ضعيفة .

استخدم حركات الأيدي بعناية ، بما أن الكثير منها قد يعرف ، عندما ادرب الناس علي الخطابة العامة أقول لهم أن يحتفظوا

بأذرعهم وكفوفهم جانباً إذا لم يكونوا مرتاحين عندما نشاهد عروض بالفيديو نجد أن هذا الوضع ليس غريباً بل يبدو مريحاً للغاية ، إذن إذا لم يريحك استخدام يديك للتوضيح ، ضعها علي جانبيك .

٧ - ابتسامتك : ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت فانسم دائماً ، فهذا يوحي بالدفء ويرخي عضلات وجهك ، ويظهر معظم الناس بمظهر أفضل عندما يتسمنون ويجعل هذا جمهورك مرتاحاً أكثر لأنك تبدو أكثر تلقائية وثقة ، ولن يخلق المتحدث ذو الوجه المتجهم الألفة المطلوبة بينه وبين جمهوره ، علي الرغم من هذا فإنني في فصول الخطابة العامة التي بها ٢٠ طالباً ، يجب علي أن أخبر علي الأقل ١٥ منهم أن يتسمنوا أكثر ، حاول أن تنظر إلي جمهورك بدفء وود وتستجد هذا يسهل عليك الإبتسام .

٨ - النظارات : إذا كنت ترتدي نظارات ، يجب أن تهتم بمظهرها أمام الجمهور ، فالنظارات ذات الإطارات السميكة تخفي وجهك وتفصل بينك وبين جمهورك ، والنظارات ذات العدسة الصغيرة تعطي الإنطباع أنك تنظر من أعلي أنفك إلي جمهورك ، في المرة التالية التي تغير فيها نظارتك ، جرب ذات العدسات الكبيرة والإطارات الضيقة ، ابتعد عن العدسات التي تقتم تحت الأضواء وتلك التي تشوش النظر ، ويتحاشي كثير من المتخصصين هذه المشاكل بإرتداء العدسات اللاصقة .

يمكنك أيضاً أن تستغل نظارتك بخلعها مرة أو اثنتين أثناء الخطبة أو في نهايتها عندما تستعد لإستقبال الأسئلة من الجمهور ، إذا كان لديك نظارات فاستخدمها في إضافة تأثير خاص إلي إيماءاتك .

الحديث مما يضمن سهولة النطق .

٢ - الإلقاء : الإلقاء هو الإنتاج المتكامل لصوتك ، وهذا قد يكون سهلاً ممتنعاً أو يكون غير متقن اعتماداً على كيفية تركيبك لكل ماتقول .

٣ - التلفظ : وهو أسلوب أدائك وهو ما تؤثر فيه لهجتك ، حيث أن نطق الناس للكلمات يختلف باختلاف المناطق . فكلمة « كار » أي سيارة بالإنجليزية تنطق « كار » في نيويورك و « كا » في بوسطن ، وفي إحدى العروض سمعت سيدة روسية تتحدث عن الطاقة النووية وبدل أن تنطق كلمة الكتلة Mass تنطق Mess أي فوضى مما أربك الجمهور .

لا تتجاهل الأساسيات : الحروف المتحركة والساكنة :

حروف المد والحروف المتحركة هي موسيقى الكلام فهي تنقل نغمة الحديث ، أما الحروف الساكنة فهي عظام الكلام ولذلك فإنها يجب أن تكون دقيقة وحادة ، والإنغام هو الدمج بين حرفين متحركين لتشكيل مقطع واحد . ولكن هذا المقطع يجب أن يكون بحرص .

في حالة نطق حروف المد ، يجب أن يكون اللسان خلف الفك السفلي ، والمشكلتين الأساسيتين في نطق مثل هذه الحروف هي إطالة القصير منها أو اختصار الطويل منها ولتجنبهما حافظ على مرونة لسانك ونشاط فكك .

القراءة بصوت عالٍ ما زالت أفضل الطرق حتي يصبح المتحدث واعياً بالأصوات المختلفة التي يحدثها ، ففي الحروف الهجائية عدد من الأحرف المختلفة التي قد تخرج بأساليب متعددة لإنتاج أصوات يختلف كل منها عن الآخر .

تتطور الخطبة وتنمو في مراحل طوال إلقائها . . حيث ينقلها صاحبها من فكرة إلى فكرة ويجب أن تركز على الفكرة الجديدة في جملتك ، فإذا كنت مثلاً تحدث عن نجاح المبيعات ومطريقك لتقديم مفهوم النجاح في الحياة فحاول أن تشدد صوتياً على كلمة (الحياة) لأنها تمثل فكرة جديدة ، بينما قلل من تشديدك على كلمة النجاح لأنك تحدثت عنها سابقاً ، غفل ٩٠٪ من الأفعال أثناء الحديث أفكاراً جديدة وهذه يجب ألا تترك للجمهور كي يخمئها بل لابد لك من استعمال صوتك لحثه على الانتباه .

ومن الأساليب الأخرى لإبراز فكرة هامة ، التوقف عن الحديث قبل تقديمها مباشرة ، فالوقفات تشد الانتباه ، والجمهور يكون قد اعتاد على سماع المتحدث وهو يتكلم مما يجعله يجلس متشجعاً عندما يهدأ المتحدث . في الواقع الوقفة الطويلة طريقة ممتازة لبدء الحديث . فإذا تم تقديمك للمستمعين ووقفت على المنصة تنظر إليهم ، الوقفة في مثل هذه الحالة تشد انتباه الجميع بما أنهم لا يعرفون متي وكيف ستبدأ ، وستكون النتيجة إنك ستظهر قوياً ومتحكماً في الحديث .

اجعل خطبتك شائقة من خلال النطق، الإلقاء والتلفظ :

عندما تتحدث فأنت تستفيد من الكلمات كما يستفيد الموسيقي من النغمة الموسيقية ، ويمكنك مثل الموسيقي أيضاً أن تستخدم الكلمات بطريقة ركيكة أو بشكل جيد وواثق . وكل ما تحتاجه هو بعض الدراية باللغة ، وينقسم أسلوب الحديث إلى ثلاثة عناصر :

١ - النطق : وهو يعني استخدام الشفاهة ، اللسان ، الأسنان ، الفك السفلي ، اللثة العليا ، وباطن الفم والحنجرة . وحتى يكون نطقك جيداً يجب أن تحافظ على مرونة هذه الأجزاء أثناء

تنفس بأسلوب صحيح :

حتى يسمعك جمهورك لابد أن تتنفس بأسلوب صحيح . يبدأ الناس عادة الحديث بنغمة عالية ثم يبدأون في الإنخفاض تدريجياً ، يصبح صوت المتحدث رتيباً عندئذ لأن أنفاسه ليست منتظمة لتساعده علي تعدد النغمات أثناء الجملة . الصوت الجيد لابد أن يساعده نفس قوي يمكن الناس من سماع جميع الكلمات الهامة .

نحن نغضي في حياتنا في عادات سيئة فلا نتنفس كما يجب ، لنري كيف نتنفس راقب الحيوانات والأطفال ، وحتى تصحح عادات التنفس لديك خذ نفساً عميقاً ولاحظ : هل يتسع صدرك وأكتافك فقط أو يتسع حجابك الحاجز أيضاً ؟ . فالجواب الحاجز يجب أن يتسع عن الشهيق وأن يفرغ الهواء منه عند الزفير .

ابحث عن حجابك الحاجز :

لحث الحجاب الحاجز علي العمل حاول أن تجري مثل الرياضي الذي أفرغ صدره من الأنفاس واضحك أثناء هذا واضعاً يدك حول خصرك ، فأنت هكذا تتنفس من الحجاب الحاجز الذي يشبه الحزام حول تلك المنطقة من جسمك . لتدريب حجابك الحاجز ارقد واضعاً شيئاً ثقيلاً مثل كتاب علي صدرك .

ارفع الكتاب واخفضه وحاول الإعتياد علي التنفس من حجابك الحاجز ، عندما تكون واقفاً تدرب علي ألا ترفع أكتافك أثناء التنفس ، فالجمهور لا يلحظ التنفس الصحيح من عدمه .

والأمر لا يتصل فقط بكيفية تنفسك للهواء ولكنه يتصل أيضاً بكمية الهواء . فإذا أخذت هواءً كثيراً تضايقت أثناء التنفس وإذا كان قليلاً بدا صوتك ضعيفاً . ويجب أيضاً أن تحاول توزيع الهواء بالتساوي

علي كلمات الجملة . ولا يضيرك أيضاً إستنشاق كمية زائدة قليلاً من الهواء حتى لا ينفذ وقودك فجأة . وحيث أن النقطة الهامة غالباً ما تأتي في آخر الجملة فأنت ستحتاج الطاقة الكافية لإبرازها .

حاول بناء ثباتك :

تحتاج الجمل القصيرة إلي أنفاس قصيرة ، بينما تمثل الجمل المعقدة تحديات ، أما المتحدث الذي لا يريد التوقف أثناء الحديث لأخذ بعض الهواء لأن هذا يضعف أفكاره ، يمكنك التحكم في إحتياجك للهواء كما يتدرب الناس علي البقاء في الماء فترة طويلة أثناء الغوص ، ابدأ أولاً بقول جمل قصيرة ثم أضف بعض المقاطع تدريجياً حين تريد إطالة مدة ثباتك .

النقاط الحساسة : الإيماءات والسلوكيات :

يمكن لإيماءاتك وسلوكك في الحديث أن تساعدك في كسب تأييد وثقة الجمهور أو يمكنها أن تجعل الناس قلقين بل وعدائين ، أفضل الطرق لدراسة حركاتك السيئ منها والجيد هي تصوير نفسك وأنت تتدرب أو تقدم عرضاً بالفيديو ، أعد تشغيل حديثك حتي يمكنك تقسيمه إلي سلسلة من الإيماءات وسلوكيات الحديث التي تعتمد عليها ، وفيما يلي قائمة بأكثرها شيوعاً وكيف يراها الجمهور :

الدافعية :

- الأذرع موضوعة متعاكسة علي الصدر .
- الأرجل المتعاكسة .
- إيماءات قابضة .
- إشارة الأصبع الذي بين الإبهام والوسطى .
- حركات قاطعة كما في ضربات الكاراتية .

التفكير أثناء الحديث :

- حركات اليد نحو الوجه .
- رأس مائلة .
- الذقن مرفوع .
- التحدث من أعلي النظارات .
- خلع النظارات وتنظيفها .
- وضع طرف النظارة في الفم .
- حركات كمدخن الغليون .
- وضع اليد علي عظمة الأنف .

الريبة :

- الذراعين متعاكسين .
- نظرات جانبية .
- لمس الأنف أو حكة .
- حك العينين .

الانفتاح والروح المتعاونة :

- الجزء العلوي من الجسم في وضع إسراع مفاجئ .
- الأيدي مفتوحة .
- الجلوس علي حافة الكرسي .
- حركات اليد نحو الوجه .

- الجاكت غير المقفول .
- الرأس المائل .

الثقة :

- الذراعان خلف الظهر .
- اليدان علي طية السترة .
- الأيدي المرفوعة .

عدم الأمان والعصبية :

- وضع القلم في الفم .
- حك الأصابع بعضها ببعض .
- عض الأظافر .
- اليدان في الجيوب .
- ثني مرفق اليدين .
- البلع بالحنجرة .
- صوت مثل « وو » .
- الصفير .

تدخين السجائر :

- حك الجلد .
- التملل في الكرسي .
- وضع اليد علي الفم أثناء الحديث .

أو إلي رئيسك ، أو إلي زملائك أو أسرتك .

التحكم في لغة جسدك بحيث تؤكد قوتك كمتحدث تنقل جمهورك بمصاحبتك إلي النقطة التي يصلون فيها إلي رسالتك - بصوت عال - وطريقة جذابة ، ومن الوسائل التي تضيف مزيداً من الجاذبية جرعة مناسبة من الفكاهة .

المشاريع المهنية : حل لغتك الجسدية :

- أطلب من أحد زملائك أن يصور بالفيديو عرّضك القادم ، وحل بعناية إيماءاتك ، سلوكياتك ، إبتسامتك ، وقفتك ، خطواتك واستخدامك للغة العيون .

- لغة العيون ضعيفة .

- شد البنتلون أثناء الجلسة .

- العبث بالنقود في الجيب .

- العبث بالأذن .

- لوي وشيك اليدين .

- العبث بالشعر .

- العبث بعصا الإشارة .

- الترنج .

الاجباط :

- الأنفاس القصيرة .

- صوت « نفسك » .

- حركات مثل اللكمة .

- تحريك السبابة .

- حك الشعر باليد .

- حك خلف الرقبة .

- للتحكم في لغة جسدك ، يجب أن تجتمع كل النقاط المذكورة لتعمل لصالحك فإنه من الخطأ لأي متحدث في موضوع ذي غرض عظيم يعرض بأساليب غير شفهية تنفر الجمهور ، يجب علي لغة الجسد الإيجابية والقوية أن تدعم رسالتك الشفوية وتساعدك أن تبدو واثقاً مهتماً ومتحكماً في جميع الحالات سواء كنت تتحدث إلي جمهور ضخم

الوسائل البصرية .. عندما تفوق الصورة آلاف الكلمات

« الصورة حقاً تعادل ألف كلمة ، لكنها يجب أن تكون صورة جيدة »
د . ليدز

نحن مجتمع بصري ، فإذا أردت لكلماتك ألا تنسي قدم إلى جمهورك شيئاً يمكنه أن يراه ، إذا كان لديك فكرة معقدة تريد توصيلها : هل هناك وسيلة لعرضها بصرياً ؟ فالناس يتذكرون عندما يسمعون ويرون ٥٠٪ أكثر مما يتذكرون عندما يسمعون فقط ، فلا عجب أن الوسائل البصرية مكتملة لمعظم المحاضرات والعروض ، الوسائل البصرية موجودة في كل مكان اليوم .

والوسائل البصرية لها جانبها المظلم ، فكما يقول لك أي متحدث اضطر ان يستخدمها إنها ستأخذ وقتاً وجهداً كبيراً ، وقد تسرق الانتباه مما تقول وهي مكلفة أيضاً وإذا ذهب أي منها في اتجاه خاطئ فستكون كارثة .

إذن لماذا نستعمل الوسائل البصرية ؟ نحن نستخدمها لأن الصورة فعلاً تساوي ألف كلمة ، وهي تنقل بحوية وبسرعة أشياء يتطلب شرحها مجلدات ، وهي أيضاً توفر الوقت ، تخلق اهتماماً ، تضيف تنوعاً وتساعد جمهورك علي تذكر أفكارك الأساسية .

الوسائل البصرية ..

عندما تفوق الصورة آلاف الكلمات



- هل هي فعلاً «وسيلة» بصرية أم «كلمة» بصرية ؟ فالكلمات المطبوعة علي شرائح ليست وسائل بصرية ، الكلمات هي ما جئت لتقديمه ، في بعض الأحيان قد نجد أساليب دراسية فعالة لاستخدام الكلمات في الوسائل البصرية ويمكنها مساعدة الجمهور في التعرف علي الصور ، ولكن حاول دائماً أن تستخدم أقل عدد ممكن من الكلمات عندما تصمم وسائل بصرية .

كيف تبتكر الوسائل البصرية :

تأتي الوسيلة البصرية إلي الحياة بعد أن يتبع مبتكرها بعض الخطوات الأساسية :

١ - ارجع للملخص خطبتك أو حديثك وضع أفكاراً للوسائل البصرية ، كيف يمكن للوسيلة البصرية أن توضح فكرة ؟ ما هو النوع الذي سيكون فعالاً : الرسوم البيانية ، النماذج أو الصور ؟ ، صمم دائماً وسيلة بصرية تخدم غرضاً معيناً ، واستخدم الوسائل البصرية فقط عندما تحتاجها وتأكد أنها ذات صلة بالموضوع ، حيث يجب ألا تبعث الحيوية في خطبتك فقط بل أن يكون لها هدف أيضاً .

٢ - اكتب مضمون الوسيلة البصرية علي ورقة وأبدأ بتصميم شكلها ، الورقة تمثل الوسيلة البصرية فحدد النقطة أو النقطتين اللتين تريد توضيحهما .

٣ - ارسم وصمم الوسيلة البصرية بنفسك علي ورقة ، اعط هذا التصميم لفنان أو مصمم إذا كنت تعمل مع أحدهم ، وسواء كنت تصمم وسيلة بصرية بنفسك أو تستعين بفنان متخصص ، ضع تصميماً مبدئياً لها بنفسك قبل أن تضع الصورة النهائية .

الوسيلة البصرية هي أي دعامة تسند حديثك ومن هذه الوسائل البصرية الرسوم البيانية والتوضيحية ، الشرائح ، الصور الفوتوغرافية ، النشرات والنماذج التوضيحية ، ولكن تذكر أنك أنت شخصياً أفضل وسائلك البصرية ، فمظهرك وأسلوبك في الكلام وحركات ذراعيك وتعبيراتك اللغوية أو الجسدية كلها أجزاء أساسية في خطبتك .

والوسائل البصرية تساعد بشكل خاص المتحدثين الجدد الذين قد لا يمتلكون الثقة الكافية في أن تحسن حركاتهم سير العمل ، كما أن الوسائل البصرية تساعد علي التخلص من العصبية بإعطائك نشاطاً وحيوية ، ولكن كما في أي عنصر من عناصر الخطة فالتدريب عامل مهم جداً ، والوسائل البصرية التي لم يتم التدريب عليها ستظهر فقراً في الإعداد وسيبدو كما لو كان المتحدث يفتقر إلي الخبرة ، وإذا تدربت جيداً فستبدو متحدثاً معجكاً .

اختبر وسائلك البصرية :

إن العرض الجيد الذي يحتوي علي وسائل بصرية أكثر فعالية من العرض الجيد الذي يخلو من وسائل بصرية ، لكن تذكر أن الوسائل البصرية تعد مساعدات وليست قطع غيار لحديثك الأصلي ، لتأكد أن أي وسيلة بصرية تفكر فيها ستضيف حقاً إلي عرضك ، اسأل نفسك السؤالي التاليين :

- هل يمكنني أن أقدم عرضاً بنفس الجودة بدونها ؟ الوسيلة البصرية التي لا تحتاجها حقاً تخلق نوعاً من الفوضى ، ويجب أن يكون لكل وسيلة غرض غير إحياء عرضك ، تأكد أن كل منها لها صلة بالموضوع وتضيف إلي قيمة عرضك ، وصمم الوسائل البصرية بحيث يؤدي كل منها دوراً معيناً واحرص علي أن تكون واضحة وكل منها مستقلاً بذاته .

حاول أن تتذكر :

تنطوي الوسائل البصرية - وهناك عدد كبير منها - علي بعض الأخطاء بتجنبها الوسائل الجيدة ، وفيما يلي بعض الأساليب الخاصة بالوسائل البصرية التي ستجعل عرضك يبدو عرضاً شائقاً .

١ - اجعل جميع وسائلك البصرية متناسقة ولكن ليست مملة ، يجب أن يكون للعناوين نفس الحجم وأساليب الطباعة ، يجب ألا تختلف كثيراً ، واستخدم الألوان بنفس الطريقة في كل الرسوم البيانية ، فإذا وضعت نقاطاً زرقاء للتحديد في إحدى هذه الرسوم استخدمها في كل ما تبقى ، ولا تستخدم أكثر من ثلاثة ألوان في وسيلة بصرية واحدة .

٢ - احتفظ بالوسيلة البصرية بعيداً عن الأنظار حتي تصبح مستعداً لاستعمالها ، فأنت تحتاجها لتدعمك وليس لتنهزمك .

٣ - تحدث دائماً مع الجمهور وليس مع الوسيلة البصرية ولا تجعلها تصبح ستار أمان تختبئ خلفها ، فالتحدثون الأقوياء يستخدمون وسائل بصرية قوية ويحافظون علي صلة العين مع المستمعين .

٤ - قف بجانب ما تعرض وليس أمامه .

٥ - لا تنسي تصميم الوسيلة بحيث تتناسب مع مسرح العرض ، ضع في إعتبارك أثناء تصميمها حجم الغرفة ، مكان الجمهور ، الحامل الخاص باللوح أو الوسيلة البصرية ، توصيلات الكهرباء والأنوار وهكذا ، أبعد الوسائل البصرية التي استخدمها من سبقك ، احرص علي أن يكون ارتفاع وسائلك البصرية مناسباً بحيث يراه الناس في الصفوف الخلفية ، وإذا لم يكن لديك حاملاً أو مسنداً احمل الوسيلة البصرية ولكن لا تخفي

٤ - تجنب الفوضى : اجعل وسائلك البصرية بسيطة وسهلة الفهم ، فإذا كان عليك أن تجمع كلمات وتطبعها ، احرص علي أن يكون مظهرها جيداً ومتوازناً ، ضع لكل وسيلة بصرية عنواناً ولا تجعل أي منها يغطي أكثر من ثلاث نقاط رئيسية ، وإذا كنت تريد أن توضح نقاطاً أخرى ، ابتكر المزيد من الوسائل البصرية ، قيد وسائلك البصرية بحيث لا تزيد محتويات إحداها عن ٦ أسطر وكلما قلت كلما كان ذلك أفضل .

٥ - استخدم الألوان في ثلاثة أغراض : لإرضاء العين ، ولإضافة التركيز وللربط بين نقطة وأخرى ، فحتي القليل من الألوان يمكنه أن يجعل الوسيلة البصرية أنيقة وغير مملة ، ضع خطوطاً ملونة تحت العناوين ونقاطاً ملونة بجانب الأفكار الكبيرة ، ولكن لا تبالغ في ذلك فالكثير من الألوان سيخلق جواً من التشويش ، واستخدام الكثير جداً من الألوان أسوأ بكثير من التحفظ واستخدام القليل من الألوان .

للألوان تأثير علي نفسية معظم الناس ، ونحن ننجذب للأجزاء الملونة في الإعلانات ورسائل المبيعات ، وكل من الأسود والأزرق يصلحان للعناوين والأزرق يصلح لشد الانتباه ووضع الخطوط تحت الكلام ، والأخضر يوحي بالانطلاق ويفضله الناس ، والأحمر هو مصيدة العين ، لكنه أصعب في الرؤية من الألوان الأخرى ويوحي بالتوقف والتشويش .

إذن عندما تصنع تصميمات مبدئية ، استخدم الألوان وتدرّب عليها ، جرب ألواناً عديدة واحصل علي آراء أصدقائك : أي جرب كل الأفكار الصغيرة قبل المضي في تنفيذ وسائلك البصرية .

وحبك، وعندما تفرغ، ابعد جميع الوسائل البصرية ولا تجعلها تحدث فوضى في المنصة عندما تلقي ملاحظاتك الأخيرة .

٦ - تدرب علي استعمال وسائلك أثناء تدريبك علي إلقاء حديثك كله، فمن الخطأ أن تتدرب علي خطبتك أولاً، ثم تضيف الوسائل البصرية إليها فيما بعد، استخدمها أثناء تعديلك لحديثك وفي كل مرة تتدرب فيها، تأكد من صلاحية هذه الوسائل وعلي الأخص صلاحيتها لك .

استراتيجية الظلمة : تجنب عيوب الشرائح :

الشرائح سلاح ذو حدين، فهي قد تنقل فعالية مفهوم صعب ولكنها أيضاً قد تحول انتباه الجمهور بعيداً عنك، بينما أنت نفسك تعتبر أكثر اسحتك البصرية فعالية كمتحدث، إذن إذا كنت بصدد استخدام شرائح يجب أن تكون علي مستوى جيد جداً لسببين : لتعوض جمهورك عن أنك تغمرهم وتغمر نفسك في جو مظلم ولتتغلب ميل معظم الناس لفقد الإهتمام عندما يسمعون أنهم سيرون شرائح .

يجب أن يكون صوتك حيويًا وفعالاً علي الأخص إذا كان عرضك مقاماً في غرفة مظلمة، حاول أن تجعل بعض الأنوار مضاءة، فما تفقده بغرض وضوح الشرائح من مشاركة وانتباه الجمهور أكثر مما تستطيع استعادته .

وعلي الرغم من عيوب الشرائح فإنها قد تعمل جيداً وتمثل وسيلة بصرية صالحة للجماهير الكبيرة، وهناك بعض الحالات التي تدعو إلي استخدام الشرائح مثل الجراح الذي يقدم وسيلة جراحية حديثة والمهندس الذي يعرض الأرض حول منشأة جديدة، قد تشجعهم أهداف عروضهم علي استخدام شرائح لتعرض في لحظة يتطلب توضيحها العديد من الكلمات، فالشرائح البانية المتطورة المصممة باستخدام الحاسب الآلي

شائعة الاستخدام في عروض الشرائح والبروجيكتور (جهاز عرض الشفافات) وتساعد المتحدثين علي نقل المفاهيم المعقدة بسهولة .

كما أن الشرائح تعطي للمتحدثين الذين قد يتحدث أحدهم في نفس الموضوع أكثر من مرة المرونة فهم يستطيعون تعديل عروضهم في كل مرة بإضافة أو حذف الشرائح بدون تغيير العرض كله .

وإذا كنت تستغل الشرائح بشكل جيد ولا تستعملها لطباعة الكلمات التي تقولها، فالقواعد التالية ستساعدك علي أن تبتكر شرائح فعالة :

- حدد ماذا تريد من الجمهور أن يتذكر وصمم شرائحك حول هذه النقاط .

- استخدم فقط العدد الذي الذي تحتاجه من الشرائح ولا تشتت انتباه الجمهور بشرائح لا أهمية لها .

- تدرب علي عرض شرائحك، وإذا عرضت شريحة: أحرص علي أن تشير إليها، فلا تعرض علي جمهورك شريحة: معقدة ثم تقضي في حديثك دون شرحها، وإلا فسيشتغل الجمهور بالتساؤل عن أمر بينما أن تتحدث في أمر آخر .

- لا تترك الشريحة علي الشاشة أكثر من اللازم وعندما تفرغ من شرحها ضع الشريحة التالية .

- قم بإعداد العناصر التقنية بعناية، أحرص علي أن تكون شرائحك موضوعية بالترتيب الصحيح، وعلي الوضع الصحيح ورقمهم مسبقاً، وتأكد أن البروجيكتور ولوحة العرض بحالة جيدة، افحص كل شئ مرتين قبل أن تبدأ : هل المفاتيح الكهربائية في أماكن مناسبة وتأكد أن لديك التوصيلات الكهربائية إذا احتجت لها .

- اخلق تواصلاً مناسباً مع مستمعك قبل أن تبدأ بعرض الشرائح ،
دعهم يعملون كأنك أنت الخبير وليست الشرائح وأنت تريد أن
تكون في ذلك المكان ، فكثير من الجماهير حضروا عروض
شرائح مملة ، وأنت يجب أن تقدم شيئاً مختلفاً عن هذه التجربة ،
واجعلهم يرون أنك مقدم جيد يستعمل الشرائح لأنه يريد ذلك
وليس لأنه يجب عليه ذلك .

- اطفئ الأنوار مرة واحدة فقط ، فإضاءتها وإطفائها كثيراً سيثبش
الجمهور .

- إذا حدث أي عطل أثناء العرض كأن تسقط لوحة العرض أو تعطل
أو ينقطع التيار الكهربائي أو أي حالة طارئة خذ ٥ دقائق للراحة
لتصلح فيها العطل .

البروجيكتور (جهاز عرض الشرائح) الأداة الأمثل :

ما يزال البروجيكتور أهم أداة للحصول على الدعم البصري في أي
عرض ، بينما يمكننا تصميم الوسائل على الكمبيوتر وعرضها على
الكمبيوتر فإن استعمال الصفحات المطبوعة على الآلة الكاتبة كوسائل
بصرية أصبح جزءاً من الماضي فهي ليست ممتعة غالباً ما تكون مزدحمة
بكم هائل من المعلومات التي يصعب على المستمعين استيعابها .

وهذه بعض الأسباب :

- يمكنك إنتاج الورق الشفاف بسهولة وبتكلفة قليلة .

- سهل على الجمهور قراءة الشفافات ويمكن استعمالها لمجموعات
كبيرة ، فيمكنك عكس الصور لمسافة تتراوح بين بعض الأقدام
إلى أكثر من ١٥ قدم .

- يمكنك التأثير في هذه الوسائل بالإشارة إلى الورق الشفاف أثناء
العرض .

- سهل حمل البروجيكتور .

- عملية النسخ سهلة وغير مكلفة .

- لا يتطلب استخدام البروجيكتور إطفاء الأنوار مما يساعدك على
الحفاظ على إتصالك بأعين جمهورك .

- يمكنك استخدام حائط أبيض بدلاً من الشاشة إذا تطلب الأمر .

- لن تكون بحاجة لأن تدبر ظهرك للمستمعين .

ومبادئ الشفافات الجيدة تتضمن ألا تتجاوز كلماتك عدد ست
كلمات في السطر الواحد وأن تطبع كلماتك بحجم كبير يضمن الرؤية
الواضحة ، يمكنك أيضاً استخدام بعض فنون العرض وأن تحدد كلماتك أو
أي وسيلة لشد الانتباه ، ورقم شفافاتك حتى تستطيع تصنيفها بسهولة إذا
اختلفت .

تحسين أدائك :

عندما تضيف البروجيكتور ، فإنك ستحتاج إلى أن تعدل أداءك
بحيث يتلاءم معه ، فيما يلي بعض النصائح ليكون أداؤك جيداً :

- حاول أن تكون متحكماً في الموقف : إذا وضعت صوراً على
الشاشة فأنت تدعو منافساً لك حيث أن انتباه الجمهور سينقسم
عنها بينك وبين الشاشة ، ولكن يمكنك أن تتحكم في الانتباه
بإطفاء وتشغيل البروجيكتور ، عندما تضع أي من الشفافات
تجنب أن يسبقك جمهورك في النقاط بأن تغطي نقاطاً معينة
بورقة بيضاء ثم تكشف كل نقطة عندما تكون بصدد مناقشتها .

- لا ترعج جمهورك بتشغيل الجهاز بدون وجود شفاف علي طاولة الضوء ، تعلم كيف تنتقل بانسيابية بين شفاف وآخر وتطفئ الجهاز إذا احتجت إلي التوقف بين الشفافات المختلفة .

- لا تنظر إلي الشاشة ولا تستمر في الإشارة إليها : إذا فعلت أيًا من هذا فإنك ستفقد صلة العين مع الجمهور ، وللتشديد علي نقطة ما أشر إليها بقلم أو مؤشر وأتركه علي الشفاف ، وإذا كنت قلقاً أو عصبياً بشأن اهتزاز المؤشر ، ضعه علي الشاشة حتي تصبح مستعداً لاستعماله .

- قرر كيف ستستخدم البروجيكتور ، وضعه وفقاً لذلك ، وأفضل وضع عادة هو الركن الأيمن للمنصة لمن يستعمل يده اليمنى أكثر والركن الأيسر للإنسان الأعسر ، وإذا كنت ستكتب علي الشفافات قد ترغب في أن يكون البروجيكتور خلفك مباشرة .

- لا تضعف خاتمتك بأن تبدأ في جمع شفافاتك أثناء الحديث ، اطفئ الجهاز وأترك الورق الشفاف علي الطاولة ، ثم تحرك إلي الأمام قليلاً لتقديم ملاحظتك الأخيرة .

خطط لغير المتوقع :

يمكنك أن تتجنب أكثر الأخطاء شيوعاً في استخدام البروجيكتور بالإعداد الدقيق وبأن تكون مستولاً عن التفاصيل المنطقية :

- حاول أن تصل مبكراً لتتابع إجراءات التجهيز .
- تأكد بنفسك أن كل شيء جاهز ولا تعتمد علي كلمات الآخرين .
- اعرف مكان مفتاح التشغيل والإيقاف لإختلاف الأجهزة عن بعضها البعض .

- احضر مصباحاً إضافياً للبروجيكتور .

- احمل معك أسلاك توصيلات كهربائية للإحتياط واحمل أيضاً حقيبة بها أسلاك إضافية ، شريط لاصق ، مقص ومسامير صغيرة وهكذا .

- جرب الأجهزة واختبرها .

- اختبر الإضاءة باستخدام شفاف علي المائدة المضيفة .

- جهز خطة بديلة للطوارئ .

الفيديو والأفلام :

ازداد استخدام الفيديو والأفلام لدي المؤسسات ذات ميزانيات الإنتاج الضخمة ، وهذه الوسائل تنصف بارتفاع الأسعار والإفتقاد إلي المرونة ، فالأفلام والفيديو لا يصعب تعديلها بتكلفة قليلة فقط ، بل يصعب علي المتحدث التحكم فيها كذلك ، فهو يضطر لأن يوقف الفيلم حتي يعلق عليه بينما تكون معظم الأفلام مصممة للعرض المستمر .

ويمكن لهذه الوسائل أن تعوض عن هذه العيوب بتطورها وقوتها ، فهي ثمائل تجارب التليفزيون والسينما التي أدهشت الناس ويمكنها أن تكون بارعة بالطبع ، وعندما تدعو كل من الميزانية والمناسبة إلي تقديم عرض قوي ، فهذه الوسائل المتخصصة تكون فعالة جداً ، وإذا كنت تستخدم فيلماً أو شريط فيديو اذهب إل الموقع مبكراً وتفقد التجهيزات ، فلا شيء يتلف العرض مثل دوران الفيلم بشكل خاطئ .

السيورة الورقية :

السيورة الورقية صالحة جداً للإستخدام مع الجماهير الصغيرة ، يمكنك إعدادها مسبقاً أو شرحها ورسمها أثناء مضيك في التقدم ويمكنها

السيورات (لوحات الطباشير) :

يمكن أن تكون السيورات أيضاً وسائل بصرية صالحة إذا ما اتبعت النصائح الآتية :

- اختبر حالة السيورة دائماً مسبقاً ، وتأكد أن الحامل والأرجل ثابتة .
- احضر معك الكثير من الطباشير الأصفر واحتفظ بقطعة إضافية في جيبك ، فالطباشير الأصفر يبدو أوضح من الأبيض .
- استخدم مساحة (بشاورة) مبللة وليست جافة .
- إذا استخدمت مؤشراً ، لا تجعله يتحرك في كل مكان ، بل وجهه إلي حيث تريد التركيز وأتركه للحظة ثم خذه بعيداً .
- لا تحاول أبداً أن ترسم أو تكتب لمدة تتجاوز الثواني القليلة في المرة الواحدة ، وعندما تريد أن تشرح ما تفعل ، اتجه بوجهك نحو الجمهور قبل أن تتحدث .
- نظف السيورة بمجرد إنتهائك من توضيح ما بها وإنتقالك لموضوع جديد ، فالرسومات السابقة ستشتت إنتباه الجمهور .

نصائح خاصة لسيورات الطباشير والسيورات الورقية :

إذا أردت أن ترسم خطوطاً مستقيمة ودوائر مثالية ، ارسمها بقلم خفف جداً أو طباشير قبل العرض ، ثم ارسم فوق الخطوط أثناء حديثك وسيعتقد جمهورك أنك ليوناردو دافنشي الجديد .

النماذج والأدوات :

يصلح استخدام النماذج والأدوات للمجموعات الصغيرة فقط ، والجيد منها مرتفع القيمة وذو تكلفة عالية في النسخ والطبع ، وليس طبعاً

أن تكون بطاقات عرض فعلية أو بساطة حامل لوحات كبيرة ، اتبع هذه الخطوات أثناء استخدامك للسيورة الورقية :

- اجعل رسوماتك واضحة وبسيطة .
- استخدم حروفاً كبيرة مطبوعة .
- لا تتكلم وتكتب في نفس الوقت .
- للرسم استعمل خطوطاً كبيرة وثقيلة وصمم التصميمات المعقدة مسبقاً حتي تستطيع المرور عليها سريعاً أثناء العرض .
- جهز السيورة الورقية مسبقاً ، ولكن ضع عليها غطاءً إلي أن تحتاجه ، ويجب أن تكون لديك دبابيس خاصة حتي تستطيع قلب الصفحات عندما تفرغ منها .
- لا تستعمل اللون الأحمر إلا إذا كنت تتحدث إلي مجموعة صغيرة حيث تصعب رؤيته خاصة علي السيورة الورقية .
- إذا كنت تتحدث في غرفة ضيقة وطويلة ، ضع السيورة الورقية علي حامل مرتفع ، وإلا فإن الناس في الصفوف الخلفية سيفشلون في رؤية الأسطر الأخيرة .
- عندما تشير إلي اللوحة وأنت واقف إلي يسارها ، أشر إليها باستخدام ذراعك اليسري ، فإذا استخدمت ذراعك اليميني فأنت تخفي نفسك عن الجمهور ، وإذا كنت تستخدم يدك اليميني ضع السيورة الورقية إلي يمينك .
- بعد أن تفرغ من استعمال سيورتك الورقية يجب أن تجد طريقة للتخلص منها ، وكما في أي وسيلة بصرية ، قد تحتاج لأن تستخدم السيورة الورقية أكثر من مرة أثناء حديثك ، لذلك يفضل ترك صفحة بين كل صورة وأخرى ، وقد تكون هذه الصفحة خالية أو تحتوي علي رمز أو صورة ذات صلة بعرضك الكلي .

في الاستعمال ، ونحتاج النماذج لقدرة فائقة من المتحدث علي سرد القصص لتصبح حية ولكن هذا يعني أن للمتحدث مرونة يستطيع بها أن يغير الحديث ليناسب الجمهور ، وكما في الفيديو فالنماذج تصلح عندما تستدعي المناسبة استعمالها .

وعندما توزع أدوات ، عينات ، نشرات أو أي مواد أخرى باعتبارها وسائل بصرية ، ستفقد الانتباه أثناء ذلك ، فلا تقدم نقاطاً هاماً جديدة عندئذ ، بل استغل الوقت للتلخيص أو لوصف الأداة التي وزعتها .

النشرات :

النشرات وسائل بصرية يمكن للجمهور أن يحركها ولذا فلا بد أن يتم تقديمها بشكل يجعلك متحكماً في الموقف ، وضح تماماً ماذا تريد من الجمهور أن يفعل بالنشرات ، ولا توزعها قبل أن تتحدث أولاً في الأفكار التي تحتويها ، وإلا فسيبدأ الناس في قراءتها قبل ما تتحدث عنها وبذلك تفقد السيطرة .

وفر الوقت وتجنب الفوضى وأخلق إنطباعاً جميلاً بأن تعدد النشرات سبقاً ، ثم حاول أن تعرف عدد الصفوف وعدد الناس في كل صف ، حاول أن تكون مبتكراً في نشراتك ، تجنب استخدام القوائم المطبوعة واستخدام الرسومات أو أي أعمال فنية حيث تحتاجها ، فالقاعدة الذهبية للوسائل البصرية تنطبق أيضاً علي النشرات : يجب أن يكون لها هدف واضح وأن تنقل شيئاً لا يمكنك نقله شفهاً .

أفضل الأنواع :

إن أفضل أنواع الوسائل البصرية هي الصور التي تحكي قصتك ، إنها نوع من الاختزال ، فالرسوم والصور التوضيحية هي الوسائل البصرية ذات الاستعمال الأكثر شيوعاً وفعالية لدي مصممي الشرائح والشفافات

والرسوم التوضيحية طبيعة مرنة ويمكنها أن تعرض الرسوم البيانية (عمود ، خط ، ...) ، العلاقات التنظيمية ، السبب والأثر وكيف ترتبط الأحداث ببعضها البعض ، والأمر الهام هنا متروك لخيالك ، فسواء كانت الأداة التوضيحية رسماً تخطيطياً ، أو رسم كارتون ، أو خريطة أو عملاً فنياً أصيلاً فهي ستجعل من الأداة البصرية حيوية وستحميها من أن تبدو كإعادة مطبوعة لحديثك .

ليست فقط للخطابة العامة :

تصلح الأدوات البصرية ، وخصوصاً السبورة الورقية ، لإجتماعات محدودة واللقاءات مع العملاء ، فهي تساعدك علي دعم نقاطك وعلي أن تبدو وقد أعددت حديثك وصقلته ، وستترك أثراً لأنه لا يوجد الكثير ممن يستخدمونها في مثل هذه الحالات ، لاحظ كيف سيمد كل رأسه أول مرة تستخدم فيها الوسائل البصرية في إجتماع مع موظفين .

قائمة الاختبار السمعية البصرية :

- ١ - هل تعمل وسائلتي البصرية عل دعم عرضي ؟
- ٢ - هل وسائلتي البصرية :
واضحة بسيطة قوية
- ٣ - هل هي واضحة للجمهور ككل ؟
- ٤ - هل قمت بإختيار أدايتها في الخطبة علي الأقل مرتين ؟
- ٥ - هل تم ترقيمها ؟
- ٦ - هل تم تنظيمها ؟

٧ - هل وضعت في عين الاعتبار الاحتياجات الإضافية، علي سبيل المثال: أقلام التوضيح والورق ؟ .

٨ - هل لدي خطة بديلة ؟ .

٩ - هل أنا راضٍ عن حديثي مع الجمهور ، وليس عن الوسائل البصرية ؟ .

١٠ - هل لدي طريقة لتعريف الجمهور بكل وسيلة بصرية وقيادته نحو كل نقطة ؟ .

١١ - هل أنا مستعد لشرح كل خطوة في كلماتي الحية بدلاً من قراءتها من الوسائل البصرية ؟ .

١٢ - في حالة استخدام الشرائح وإظهار الغرفة هل قمت بتدريب صوتي بطريقة كافية ؟ .

١٣ - في حالة توزيع نشرات ، هل قمت بحصرها بعناية وعددت لتوزيعها بالترتيب ؟ .

١٤ - هل دونت في بطاقات الشقة متي أشغل وأطفئ أي وسيلة بصرية ؟ .

١٥ - هل قمت بتوقيت توزيع الأدوات أو النماذج لتفادي فقد انتباه السمعين ؟ .

سحر قوة الدعاية



سحر قوة الدعاية

لماذا تعتبر الفكاهة وسيلة فعالة للمتحدث العام؟ السبب الأكثر وضوحاً هو أن أي قصة جيدة ترفه عن مستمعيك ، وتجعلهم يشعرون بارتياح ويتجاوبون أكثر مع ما تقول كما تقنعهم أنك إنسان طبيعي تمتلك روح الدعاية ، عندما تستخدم الدعايات في حدود فإن أفكارك تلصق في ذاكرة مستمعيك ، وتصبح أكثر وضوحاً وإقناعاً .

التقييد هنا هو الفكرة الأساسية ، حاول أن تسعى للإبتسامات وليس الضحكات البلهاء ، فأنت تريد من جمهورك أن يشبه لما تقول وليس أن يتدحرج من الضحك (إلا إذا كنت كاتباً كوميدياً وغرضك الأساسي هو الترفيه) ، فهدف الدعاية لدى المتحدث القوي هو أن يضمن مشاركة الجمهور .

استغل الدعاية في بداية خطبتك :

يستخدم العديد من المتحدثين روح الدعاية في أول الخطبة لأن الدعايات الاستهلاكية قد تكون وسيلة بيع عظيمة ، فالوسيلة المضحكة يمكنها أن تقنع الجمهور بالمتحدث وبالحديث كذلك ، عندما قدم أحدهم «توماس إديسون» تحدث كثيراً عن آلة الكلام التي اخترعها ، وعندما سمح لإديسون أخيراً بالقيام قال : « أشكر الرجل علي ملاحظاته اللطيفة غير أنني يجب أن أضع تصحيحاً ، فالله هو الذي خلق آلة الكلام لكنني اخترعت أول واحدة يمكن غلقها » .

استخدام الفكاهة في بداية الخطبة تخلق التواصل مع الجمهور ويكون هذا فقط إذا كانت تتلائم مع الخطبة ، تبدأ الكثير من الخطب بالفكاهة بغرض الفكاهة نفسها ، ويؤدي هذا إلي خروج الجمهور عن نطاق الموضوع بدلاً من مشاركتهم فيه .

واحد من أفضل المواقع لعمل نقطة فكاهية هو عنوان خطبتك ، يجب أن يوضح العنوان نقطة ما تساعد جمهورك علي توقع ما سيأتي في الخطبة ، لا يتحتم عليك أن تكون رسمياً أو كئيباً بينما يمكنك أن تعنون خطبة لندوبي المبيعات علي الهاتف كما يلي : « لماذا ما زلت منتظراً علي الهاتف ؟ » أو حديث عن الخطابة العامة : « إذا كنت أنا المتحدث لماذا يغط الجمهور في النوم ؟ » ، واحد من أفضل العناوين لخطبة عن تخفيض الضرائب ، حيث أطلق المحاسب الذي قدم الخطبة عليها عنوان « كل ما أردت دائماً معرفته هو عن الإعفاءات الخيرية لكنها كانت أقل ثمناً من أن تسأل عنها » .

كيف تسهل طريقك نحو الدعاية :

إذا كنت مقتنعاً بأن استخدام الدعاية يعد فكرة جيدة لكنك لا تعرف كيف تفعل ذلك ، إليك بعض النصائح :

- لا تحاول أن تكون فكاهياً متمكناً لتستخدم روح الدعاية بفعالية ، فكل من يريد أن يظهر وكأنه فكاهي سيشعر بالإحباط ، حاول أن تقدر أسلوبك الخاص بدلاً من أن تقارن نفسك بفكاهي متخصص .
- كن مغامر حاول أن تضيف قصة أو مثلاً فكاهياً جديداً كل مرة تلقى فيها حديثاً .

- تعلم استخدام روح الدعاية فهذا ليس صعباً وإنه استثمار ستحصل علي عائد كبير منه دائماً ، وبمجرد أن تكون فاهماً لما

يجب أن تكون عليه الدعاية ستشعر بارتياح أكثر وأنت تستخدمها .

- حاول الاحتفاظ بانسياب روح الدعاية لديك بالبحث عن مصادر لها ، فالسياسة والأخبار ، والتليفزيون ، والأفلام الحديثة ، والرياضات المختلفة ، والكتب المشهورة والناس الذين تتحدث إليهم كلها مصادر خصبة للدعابات الموضوعية .

- اقرأ الكتب الفكاهية ، المقتطفات الأدبية ، مجموعات النكات للمتحدثين وهكذا ، وابحث عما استخدمه الناس قبلك في حالات مختلفة .

- كلما كنت مجهزاً استطعت أن تصبح أكثر تلقائية ، فأفضل طريقة للظهور بشئ مرح بين لحظة وأخرى هي أن تتعلم كيف تفعل ذلك قبل تلك اللحظة .

- إذا كان لديك روح دعابة قوية فهذا عظيم ، ولكن يجب أن تدرك أنك إذا استطعت أن تلقي قصة بسيطة فستحصل علي تصفيق حار يدل علي التعاطف والتقدير ، وذلك يشجع المتحدث كما يفعل الضحك .

ثلاثة أنواع من الدعابات :

يستخدم المتحدثون علي المنصة ثلاثة أنواع من الدعابات : قصص أصلية مستمدة من التجارب الشخصية ، دعابات مقبسة ، دعابات مكيفة .

قصص أصلية من تجاربك الشخصية :

يمكن لأي منا أن يذكر قصة ، ولكن القصص عن نفسك وعن نقاط الضحك لديك تكون أكثر تأثيراً ، فاستخدام الدعاية من حياتك الخاصة

سبق قرب جمهورك إليك ، كما أنهم سيرون ويقدرّون قدرتك علي إشاعة المرح والفاء تعليقات ساحرة حول نفسك ، يجب عليك دائماً أن تبحث عن أشياء تحرك قصة ، واجعل في دفترك الصغير مساحة لتجميع مواد الخطب وقسماً للدعابات يضم الأفكار والقصص والحوادث يمكنك استخدامها في توقيت لاحق .

كل منا لديه قصص من واقع حياته وأشياء تمثل أيضاً جزءاً من التجربة العامة ، إثارة الدعابة حول أنفسنا يشعر الجمهور بالإرتياح وبمجرد أن تضع نفسك في هذه الزاوية يمكنك أن تستخدم ثانية أياً من الصفات التي اخترتها ، وإحدى المتحدثات الناجحات مثلاً دائماً ما تلقي تعليقات حول طولها فهي تتجاوز الستة أقدام ، وأنا دائماً ما أسخر من قصري ومن صفاتي الخاصة كإحدى مواطني نيويورك ، ومن الواضح أن المتحدثين الفعالين لا يدورون حول أنفسهم ، ولكنهم يستخدمون صفاتهم للكشف عن شخصياتهم ، والحصول علي التواصل مع الجمهور ثم الانتقال إلي موضوع الحديث بجمهور مستمع .

وتوجد المواد الممكن إستعمالها في كل مكان ، في مرة كنت أبحث عن قصة أصلية يمكنني استخدامها لتوضيح كيف أننا نشعر بالضعف عندما نفقد السيطرة ، ثم تذكرت التبادل الذي قمنا به أنا وزوجي آخر مرة قاد فيها السيارة إلي المطار ، كنا كالمعتاد نتناقش بهدوء عن قدراته في القيادة ، هو يعتقد أنها مذهلة وأنا علي الجانب الآخر مذهولة أنه قد يكون علي حق ، وبعد أن قفزت أعلي حاجز ليشجب شاحنة بترول ، وضح لي زوجي بهدوء بينما كنت أحاول الشفاء مما شعرت أنه كالسكتة القلبية أنه كان يشعر بنفس القلق والعصبية لو كان جالساً في كرسي الراكب كما كنت أنا ، وذلك لأنه كان سيفقد السيطرة علي السيارة ، ووجدت أن هذه قصة مثالية يمكن قولها بطريقة مرحة .

وذكرت هذه القصة أكثر من مرة ، وفي كل مرة كانت تقابل بضحك دافئ ، لأن معظم الناس يتعاطفون مع مثل هذه الحالة ، فجميعهم أما قد مر بمثل هذه التجربة أو أحد أفراد عائلته مر بها ، ومهما كانت القصة التي ترويها ، فأكثر من التدرب عليها كثيراً قبل الخطبة أمام الجمهور ، في كل مكان وأنا - مثلاً - أجرب العديد من قصصي الجديدة مع سائقي سيارات الأجرة .

الدعابات المقتبسة :

المصادر الثانوية يمكنها أن تضيف الدعم لأي عرض ، فعندما تقتبس الدعابات من آخرين غالباً ما تقتبس معها الأسلوب الحيوي .

أين تجد الدعابات المقتبسة ؟ أهم المصادر هو المواد المطبوعة مثل الصحف والمجلات والكتب ، والمقتطفات الأدبية وجرالدك اغلية كلها مصادر للدعابات التي يمكنك إقتباسها واستخدامها في حالات مختلفة ، ولكن لا تقتبس أبداً دون ذكر مصدرك إلا إذا كنت غيرت وكيفت القصة فعلاً بحيث تتلائم مع حياتك .

الدعابات المكيفة :

كثير من المتحدثين يعيدون تشكيل النكات لتناسب مع حالاتهم ، للقصة الجيدة كثير من الأرواح ويمكنك أن تخرجها بحيث تتلاءم مع مختلف أنواع الجمهور ، ونكات « مصابيح الإضاءة » التي اكتسحت البلاد منذ سنين قليلة أمثلة موحزة لكيف يمكن تغيير خط الضربة لنفس النكتة اعتماداً علي هدف الدعابة .

« كم من سكان كاليفورنيا يحتاج لتغيير مصباح الإضاءة ؟ أربعة : واحد ليغير المصباح وثلاثة ليشاركوه التجربة . »
« كم طبيباً نفسياً يحتاج لتغيير مصباح إضاءة ؟ واحد فقط ولكن يجب علي المصباح أن يرغب في التغيير . »

دائماً ما يبحث المتحدثون عن نكات تسمح لهم بتكليف القصة حسب جمهورهم ، تستخدم للسياسيين ورجال المبيعات ومجموعات أخرى كثيرة .

قواعد اختيار النكات الصحيحة :

حاول أن تختار المواد التي تناسب مواهبك ولا تعتمد على نقاط ضعفك ، فلو كنت لا تحيد اللهجات الأجنبية ابعد عن النكات التي تستخدم احداها ، معظم المتحدثين البارعين لا يحاولون أن يتصرفوا بمزح أو يقدموا كوميديا جيدة ، فهم يبحثون عن الدعابات لا الكوميديا ، كيف يمكنك أن تحدد الفرق ؟ عندما تقرأ قصة أو نكتة أسأل نفسك هل هي مضحكة على الورق فالكوميديا تعتمد غالباً على شخصية مضحكة أو لهجة مضحكة لإيصالها أو أسلوب معين لإيصالها ، أما الدعابة فتبدو مضحكة على الورق .

الدعابات غالباً تقرأ بسهولة ويمكن قولها بسهولة كذلك ، ويمكنك أن تستخدم سرعة مريحة في الكلام ، فهي لا تتطلب لوي اللسان أو إطلاق قذائف ولا تحتوي على حوار طويل ، وعندما تجد نكتة بها حوار متغير ادرسها بعناية لتأكد أنها ليست معقدة بحيث لا تسهل عملية توصيلها .

كيف موادك حسب جمهورك ، فالفكاهة نسبية ونفس النكتة لا تعتبر مضحكة لأي إنسان ، وبعض النكات وسائل تجعل الجمهور يضحك على أحدهم ، من المهم أن تختار الهدف الصحيح ، هناك حقيقة يجب ألا تفوتك وهي أن المتحدث يتفوق بميزة على الكوميدي الساخر فهو يواجه جمهوراً تربطه بهم بعض أوجه الشبه مثل أن يكونوا أعضاء في نفس النادي أو في نفس الشركة وهكذا ، والصفات المشتركة تسهل اختيار أهداف محدده يميل جمهورك إلي الضحك عليها .

عادة ما يستمتع جمهور المستمعين بالضحك على أناس متفوقين عليهم من رابحي اليانصيب وحتى رئيس الولايات المتحدة ، الرؤساء أو أصحاب السلطة أهداف مثالية كموظفي الحكومة والسياسيين أو أي فرد يملك السلطة على شيء ، كما أن الناس يحبون أن يسخروا أيضاً من كل من يعكّر صفوهم واعتزازهم بذاتهم مثل أهل الزوج أو الزوجة ، أو المشرفين في العمل ، أو الجيران والمنافسين .

وعلى الرغم من أن الناس يحبون السخرية ممن يرونهم أقل منهم درجة ، إلا أن ذلك قد يؤدي إلي مقاضاة المتحدث بتهمة السب العلني الذي اعتقد هو أنه كان نكتة جيدة ، إذا اخترت أن تسخر من مجموعات افعلها بمراعاة وذكاء .

في بعض الحالات يمكنك أن تجعل جمهورك يضحك على نفسه ، إذا استطعت أن تدخل نفسك في النكتة ، قدم مستشار استثماري يتحدث إلي مجموعة أطباء هذه الافتتاحية : « إنه شيء ممتع جداً أن استطيع أن اتحدث إلي مثل هذا الجمع من الأطباء دون أن أخلع ملابسني » ، وأنا في بعض الأحيان أحاول أن أحيي عرضي بالسؤال مقدماً عن أسماء ثلاثة أفراد يمكنني استدعاؤهم أثناء حديثي ، ركز علي كلمة « مقدماً » هذه حتي لا يحس أحدهم بالهجوم .

أفضل الأهداف علي الإطلاق :

أنت أفضل أهداف نكاتك الخاصة ، فأنت لا ترفه عن جمهورك فقط هكذا ، بل إنك تكتسب جميع النقاط الإضافية مع جمهورك ، مثلاً من الذي سيرفض نكاتك ؟ أنت تقول للجمهور أنك تستمتع بروح رياضية مرتفعة ، وتكسيهم إلي صفك .

وأمثلة النكات التي قد تنقص من قدر القائل عديدة ، فـ « جون ريفرز » مثلاً تقول إنها ربة منزل سيئة فهي تقدم شكوي سطو مرة كل عام حتي

يأتي رجال الشركة ويفضون الغبار في منزلها بحثاً عن بصمات الأصابع ، وأنا عادة ما أتحدث عن نفسي كواحدة معها الحزام الأسود في التسوق ، وأروي قصتي مع زوجي عندما لم يبلغ عن سرقة بطاقة الإئتمان المشتركة بينما فقد كان يتمنى أن الشخص الذي سرقها سينفق أقل مما أنفقت أنا .

كلما كان المتحدث محترماً وذا هبة كلما عملت سحرته من نفسه بفعالية أكثر ، وبعض الأمثلة « هنا في عالم الأعمال أنا رئيس مجلس إدارة ، وفي البيت أنا رئيس نوافذ العواصف » ، وفي مرة وصف السيناتور ستيفان دوجلاس « إبراهيم لينكولن » بأنه الرجل ذو الوجهين ، فقال « لنكولن » : « سأترك هذا لجمهور - إذا كان لدي وجه آخر هل تعتقد أنني كنت ساضع هذا ؟ » .

وهذه وسيلة سمعتها ، وقمت بتكييفها لنفسي ودائماً ما تقابل ضحكاً : « قالت المتحدث عن دراسات أثبتت أن المستمعين إلى الخطب يقضون ٤٥٪ من وقتهم في القلق و ٤٥٪ منه يحلمون و ١٠٪ يستمعون ، وعندها أضافت إنها لم تكن تعتقد أن هذا مخيف بالنسبة لها كمتحدثة ، فهي علي الأقل تعرف أن جمهورها يقضي ٤٥٪ من وقته سعيداً .

الحيل :

راوي القصص البارع ، يستخدم مجموعة من الأدوات ليحافظ علي انتباه المستمع : إبتسامة ، ملحوظة ، حركة مرحة ، وقفة مميزة ، وكتلة من الطاقة حين الإقتراب من النهاية . وحتى إذا لم تكن بارعاً في سرد القصص ؛ يمكن أن تلقى القصص في ثقة شديدة ، فقط اتبع هذه القوانين عندما تتدرب علي إلقاء نكتة :

١ - لا تبالي في تسويق دعابتك القادمة أو وعدك للجمهور : « هذه النكتة ستجعلكم تدورون حول أنفسكم من الضحك » ، فمن الأفضل أن تلقى علي جمهورك النكتة مفاجأة .

٢ - لا تبدأ بالإعتذار قبل إلقاء النكتة مثل قولك « أنا لست كوميدياً » أو « أنا لست متأكداً من أنني أستطيع أن أقول هذه النكتة كما يجب » ، فمن الصعب علي الجمهور أن يغير الإطباع السيئ حتي وإن كانت دعابتك مضحكة .

٣ - لا تذكر إلا الشخصيات والصفات والحقائق التي ستستخدمها في قصتك ، فإذا قلت مثلاً : « سارة مدرسة في أحد المدارس » فأنت تشد انتباه جمهورك لأن ينتظروا اللحظة التي ستظهر فيها أهمية اسمها ووظيفتها ، وإذا لم تظهر فإنك ستفقد انتباه الجمهور بسبب توقعهم لشيء لم توفره لهم .

٤ - احرص علي أن تتصل عينيك بعيون جمهورك أثناء إلقاء النكتة ، انظر في وجوههم ، وانتقل ببصرك بين أجزاء الغرفة ، حيث أنك يجب أن تكون قد تدربت علي نكاتك لدرجة أن تصيح مرتاحاً كلياً وأنت تلقياً .

٥ - استمتع بوقتك وأنت تلقي النكتة ، ابتسم واجعل صوتك وخطوتك متقدين بالحماس ، فإذا لم تستمتع بالقصة لماذا يستمتع بها الجمهور ؟ .

٦ - تحدث برشاقة وخفة وتخلص من كل الكلمات غير الضرورية ، فقوة النكتة تكمن في بساطتها وإيجازها وليس في تشبث الجمهور بتفاصيل سطحية .

٧ - استخدم الكلمات البسيطة التي تساعد علي انسياب القصة .

٨ - اجعل توقيتك مضبوطاً فلا تروي نكتة تستغرق ثلاث دقائق في سبع دقائق .

٩ - لا تستعجل الضحك من جمهورك ، فهذا ما يفعله المتحدثون غير الخبيرين ، تمتع بذلك ولا تنتظر حتي يتوقف الضحك كلية لتستكمل الحديث ، ولا تستعجل بقطع الضحك فجأة أيضاً .

١٠ - تدرب علي إلقاء النكتة بطرق مختلفة ، وقيم دائماً استقبال جمهورك لك بعد أي خطبة ، وفكر في أساليب لتحسين الفكاهة لديك ، ولا تجعلها ثابتة بإضافة كلمة أو التخلص من كلمة قد يشكل فرقاً كبيراً .

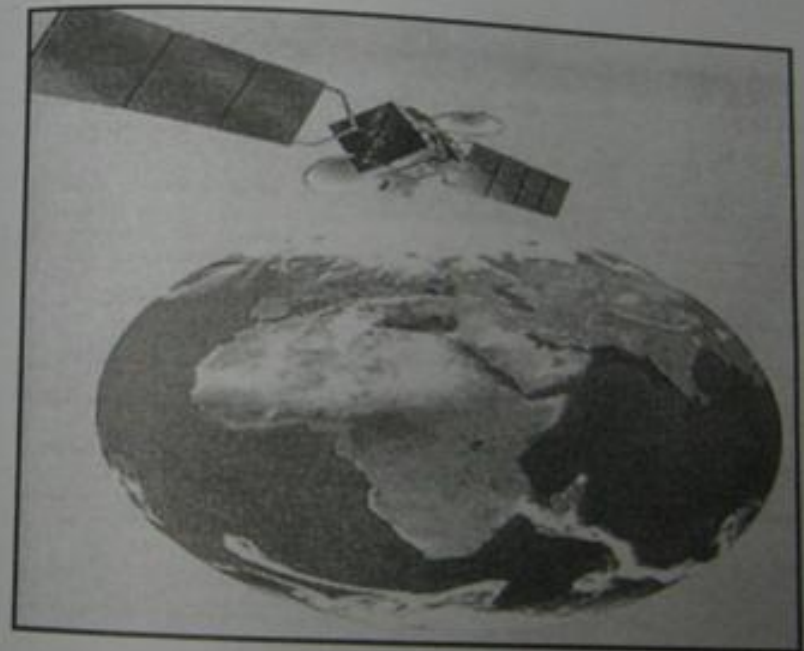
١١ - استمر في قصتك غير منحرف نحو ذروتها .

١٢ - قدم خط واضح ومفهوم لأفكارك .

المشاريع المهنية : أساليب بسيطة لإضافة الفكاهة :

عليك أن تقدم خطة عن الخطابة ، صمم عنصرين فكاهيين لإضافتهما في الخطبة ، استخدم الصحف ، المجلات أو تجاربك الخاصة كمصادر لك .

كيف تتعامل مع وسائل الإعلام؟



كيف تتعامل مع وسائل الإعلام؟

من الأفضل لك أن تكون مراقباً جيداً علي أن تكون مشاركاً فاشلاً ،

علي الرغم من الخوف الذي قد تسببه فترة الأسئلة والإجابات مع الجمهور : فإن هذا الخوف يتلاشي عندما يقارن بالقلق الذي تسببه مواجهة مع وسائل الإعلام . وقد يرغب بعض الإعلاميين في إجراء مقابلة خاصة معك بعد القائات خطبتك ، حاول أن تأخذ هذه المقابلات مع الصحافة والتلفزيون علي محمل الجد ، ومن أجل أن تنجح في مقابلة شخصية ، يجب أن تستعد لها بحرص كما تفعل بشأن التعامل علي الخطبة .

إذا لم تكن شخصاً مشهوراً ، فاهتمام الإعلام بك قليل الإحتمال ، فهم يسعون وراء القصص الإخبارية ، وإذا أردت أن ترضيهم فاعطهم قصة من ذلك النوع ، وبما أنهم سيخلقون قصة علي أي حال ، بغض النظر عما تقوله فأجعلها قصة تريد أن تنشرها ، وهنا يأتي دور الإعداد .

حدد أهدافك مقدماً :

قبل مقابلاتك مع وسائل الإعلام يجب أن تقرر ما هي أهدافك ، وما هي الأفكار الرئيسية التي تحب أن تنقلها خلال مقابلتك ؟ عندما تستيقظ في الصباح وتقرأ الصحيفة حدد ما هي القصة التي تود أن ترويها عن موضوعك ؟

مهما كنت مستعداً فلن تحصل علي قصة يتم سردها بأسلوبك كله ، وحتى وإن حدث هذا ، فقد تعرض قصتك بصورة تنبه الجمهور لمفاهيم معينة لم تخطط أنت لها .

الخطوات الضرورية قبل المقابلة :

إن الإعداد قبل المقابلات علي جانب كبير من الأهمية بل أكثر أهمية من الإعداد للأحداث والخطب ، وعلي الرغم من إمكانية إرتجال خطبة لتخرج لمستوي مقبول ، فمن الصعب جداً أن تذهب إلي محاور وأنت غير مستعد لها وتنفاذي أن نقول شيئاً نندم عليه لاحقاً .

وفيما يلي بعض الأساسيات التي يلتزم بها المتحدثون المحترفون قبل أن يظهروا علي الهواء .

١ - شاهد أو استمع إلي نماذج من البرامج التي ستظهر فيها ، وتعرف علي أسلوب المحاور وفترة الفقرات المختلفة ونوع الضيوف ودرجة التماثل والانسجام بينهم .

٢ - فكر في نوع الأسئلة التي قد تواجهها مقدماً ، المؤيد منها والمعارض ، وتدريب علي الإجابات علي النوعين .

٣ - ضع قائمة من الأسئلة المناسبة وابعث بها مع أي مواد مدعمة هامة للمحاور مسبقاً ، ولكن كن مستعداً للمقابلة لم يقرأ المحاور فيها أي شيء مما أرسلت ، فلن يكون جميع المحاورين من الذين يحسنون الإعداد ولكن ينبغي عليك أن تكون كذلك .

النقاط الحساسة :

يصبح بعض الناس ضيوفاً بينما يخفق البعض الآخر ، ويميل الناجحون في الغالب إلي أن يتبعوا القواعد التالية :

١ - كن متحمساً : أضف بعض الدفء والحماس إلي موضوع الحوار أو المقابلة ، فأنت هناك لسبب واحد ، هو الإتصال ، وبدون بعض العاطفة والحماس ستصيب المحاور والجمهور بالملل .

٢ - لا تعطي إجابات بنعم أو لا : ففي مثل هذه المناسبة لا ينبغي عليك أن تكون موجزاً ، بل عليك أن تطيل في الإجابات وتشرحها للمحاور ، الذي يحاول أن يصنع برنامجاً أو مقالاً ممتعاً ، وبالإضافة إلي ذلك فأنت لن تستطيع أن تحقق هدفك إذا اعتمدت علي المحاور ليسالك السؤال الملائم ، ففي بعض الأحيان يكون عليك أنت أن تقوده إلي هذا السؤال بالتركيز علي نقطة معينة وردت في إجابة سابقة .

٣ - تخيل أنك تتحدث إلي صديق وتجنب المصطلحات التقنية الصعبة أو المهمة ، واجعل المقابلة حديثاً ممتداً بدلاً من أن يكون سرداً مملاً للحقائق .

٤ - لا تقدم حقائق عن المنافسين أو أي معلومات أخرى دخيلة علي الحوار ، معظم المقابلات قصيرة فيجب أن تلتزم بقصتك بأفضل صورة ممكنة .

٥ - استعمل كلمة أنت : حيث يقع معظم المتحدثين ضحايا لإستعمال « أنا و نحن » في الحديث عندما يخضعون الجمهور لقصص خاصة بهم ، أنت هنا لأنه من المفترض أن لديك معلومات ذات أهمية للعامة ، فأشركهم باستخدام كلمات مثل « أنت » أكثر .

٦ - إذا أخطأ المحاور أو قال شيئاً تشعر أنه ليس صحيحاً ، فصحه بالأسلوب الملائم حتي لا تلتصق المفاهيم الخاطئة بالأذهان ، فإذا لم تصحح أي عبارة أعتقدت أنها ليست حقيقية فهذا يعادل موافقتك عليها ، إذن اظهر عدم موافقتك بلطف وفي الشو واللحظة .

٧ - قل دائماً شيئاً ما ، مهما كان السؤال صعباً ، لعبارة « لا تعليق » الشائعة تظهر المتحدث مذنباً في حق الجمهور .

٨ - اكتب مذكرة شكر بعد المقابلة ، وهذه لمسة جميلة يتجاهلها معظم الضيوف ويمكنها أن تمهد الطريق لزيارة أخرى .

التواصل مع وسائل الإعلام :

توجد اليوم ثلاثة أنواع من المقابلات الإعلامية : التلفزيون والإذاعة والصحافة (الجرائد والمجلات) ، ولكل منها نقاطها الهامة والمؤثرة والحساسية :

التلفزيون :

أولاً - حاول أن تتجنب النظر إلى الكاميرا وواجه المحاور مباشرة .

- في التلفزيون تحدث الأشياء سريعاً فالموقف الذي يستغرق نصف ساعة في الإذاعة وساعة مع مندوب صحفي يستغرق ٤ دقائق على الشاشة ، حاول أن تعرض نقاطك الهامة بأسرع ما يمكن ، وتذكر أن التلفزيون وسيلة أكثر سرعة بطبيعتها ، لا تكرر الأسئلة أو تعيدها فهذا يهدر الوقت ، فقط وضح أو أعد ذكر السؤال إذا احتجت لذلك ثم قدم رداً قصيراً وموجزاً .

تأكد من أنك تنقل نقاطك الأساسية مرة واحدة على الأقل مهما حاول المحاور أن يقودك للحديث عن شيء آخر .

- بالنسبة للملابس ألبس ألواناً ملائمة للتلفزيون : الأزرق ، الرمادي ، الأصفر الفاتح والبيج ، تجنب الرسومات الصارخة والمجوهرات .

الإذاعة :

١ - تأكد دائماً أنك تتحدث بوضوح .
٢ - بما أن صوتك هو الذي سيسوي المقابلة الإذاعية فله أهمية كبيرة ، فمن المفيد أن تتدرب على الإجابة عن أسئلتك في مسجل وتعمل أحد أصدقائك يعمل كمحاور لك ، أعد تشغيله واستمع إلى صوتك في موضوعية ، هل يبدو صوتك دقاعياً ؟ هل تتحدث بسرعة بحيث يصبح كلامك غير واضح ؟ صحح أخطاءك قبل ظهورك على الهواء .

- تتم كثير من المقابلات الإذاعية الآن عن طريق الاتصالات الهاتفية ، ويمكن لهذه المقابلات أن تجري معك في أي موقع بأن تتصل بالخط فقط ، تأكد من حصولك على أرقام هاتف مختلفة في حالة ما إذا كان الرقم الذي لديك مشغولاً أو معطلاً ، واسأل عن الترتيب الذي يجب أن تطلب به الأرقام المختلفة .

- حاول أن تظهر على برنامج يوجه إلى القطاع الذي تريد أن تصله من الجمهور ، فكلما كان البرنامج أكثر تخصصاً كلما كان جمهوره أكثر اهتماماً .

الجرائد والمجلات :

- اقرأ الجريدة أو المجلة قبل المقابلة لتتعرف على أسلوب التحرير ونوعية القراء .

- لا تضع في اعتبارك أن هناك ما يسمى « بالغير صالح للنشر » ، فالتأجيل أي شيء لا تريده أن ينشر ولا تحبب على أي سؤال لا تفهمه .

- حاول أن ترتب فرصة للقاء المحاور قبل المقابلة لتحقيق الإرتياح بينك وبينه .

كيف تظل هادئاً تحت النار :

في معظم الحالات يشعر الصحفيون بالرحي إذا حصلوا على القصة التي تريد سردها ، ولكن في بعض الأحيان يثير المتحدثون الجدل فيتحول المؤثر الصحفي إلى فرصة للمندوبين الصحفيين لفتح النيران ، وفيما يلي بعض الأساليب التي ستدعم موقفك إذا تعرضت لهجوم هؤلاء الذين يسعون لقصة مثيرة :

- إذا تعرضت مصداقيتك للتحدي فلا تهتز ولا تبدو مدافعاً عنها ، بل تماسك وادعم وأكد خبرتك وسلطتك .

تعرض رئيس مضممار سباق جديد مؤخراً للتحدي لأنه أقام سباقاً تنعدي جوائز ملايين الدولارات في نفس يوم إقامة سباق آخر شهير ، والتف حوله الإعلاميون كالذباب متهمين إياه باستعمال ثروته لتدمير التقاليد النبيلة للرياضة ، كان الرئيس رجل إعلامي ذكي وخبير ، فبدلاً من أن يجيب على الاعتقاد بأنه يدمر تقاليد الرياضة تحدث عن كل الأشياء الجميلة والمفيدة التي كان مضمماره يقدمها للسباقات وللعمامة .

- كما قد يقول لك أي سياسي : فإن أسئلة المراسلين ليست شراكاً دائماً ، بل يمكنك أن تحولها إلى فرص ، حيث لا يجب عليك بالضرورة أن تجيب على السؤال الذي طرح ، يمكنك أن تقلب السؤال ويمكنك أيضاً أن تتجاهله كلية وتجنب سؤالاً آخر ، غير أنك يجب أن تكون مستعداً لبعض المحاولات لإعادتك إليه ثانية ، بأي وسيلة ، لا تسمح لنفسك بأن يضايقك سؤال ولا تفقد أعصابك ، فمظاهر الغضب لا يبدو شكلها جيداً أبداً في صفحات جرائد الغد .

استمع إلى المحترفين الذين تتم مقابلتهم في برامج الحوارات المختلفة وكيف يردون فوراً على السؤال ثم ينتقلون بعدها مباشرة إلى الحديث عما يريدون الحديث بشأنه .

- إذا قال محاورك شيئاً لا تتفق معه ، لا تجعله بمعنى هكذا ، صحح الإنطباع في نفس اللحظة ، لأن الصمت مؤشر للموافقة .

- بالنسبة لمعظم الناس ليست المقابلة الإعلامية بكارثة ، فإذا كنت واضحاً بخصوص النقاط التي تريد إيصالها وتأكدت من أن لديك أسلوباً مقنعاً فلتقله ستعود إلي بيتك سالماً .

المشروع المهني : تعامل مع الإعلام كمحترف :

أنت متحدث بالنيابة عن شركة أغذية ، وجري إتهام الشركة في الصحف بأنها تضيف مواد حافظة غير صحية لمنتجاتها ، طرح عليك السؤال : «متي ستبدي شركتك اهتماماً أكبر بالعمامة وتتوقف عن التلاعب بطعامنا؟» كيف ستجيب على هذا السؤال ؟ .



إصدارات يميزك

لغة واحدة قوة الكلمة

هذا الكتاب



الإشراف العلمي ..

د. عبد الرحمن توفيق

- دكتوراه إدارة الأعمال عام ١٩٨٥ م .
- رئيس مجلس إدارة مركز الخبرات المهنية للإدارة « يميزك » .
- رئيس جمعية التدريب والتنمية .
- رئيس تحرير مجلة التدريب والتنمية .
- مؤلف موسوعة التدريب والتنمية البشرية .
- أمين عام المؤتمر السنوي العام للتدريب بالوطن العربي .

• إذا كان لا بد لك أن تتحدث للآخرين .. وتخططهم وتتكلم معهم .. فلا بد لك أن تقرأ هذا الكتاب .. وسواء كنت تواجه جمهوراً غفيراً .. أو تجيب عن بعض الأسئلة الفنية المتخصصة لمجموعة محدودة من السائلين النشطين .. أو تتحدث إلى رئيسك في العمل لطرح أفكار جديدة عليه .. أو تلتقي بعميل من العملاء المرتقبين فإن ما يتبقى أن تدركه هو ضرورة أن تقرأ هذا الكتاب .

• إن كلماتك التي تقولها ، إنما تشرح جانباً فقط من جوانب الموضوع الذي تقدمه .. أما أهم ما فيه فهو .. كيف تلقي كلماتك وتقتنع الآخرين .. لأنه مهما كانت كلماتك قوية ومقنعة ، فإن الأسلوب الذي تنضرد به شخصيتك في ممارسة فن الخطابة والحوار .. والطريقة التي تعبر بها عن الموضوع الذي تتناوله ، كلها يمكن أن تجعل حديثك ناجحاً أو تجعل منه حديثاً فاشلاً .. وهذا يؤكد أهمية أن تقرأ هذا الكتاب .

• إن فن الخطابة والقدرة على المواجهة والتقديم والعرض الجيد مهارات ليست فطرية .. والمتحدثون اللبقون لا يحصلون على النجاح والتفوق فيها هكذا بالصدفة .. ولكن من خلال العمل الجاد والممارسة الضعالة كأي مهارة يتقنها الإنسان عن طريق الإجتهد والجهد والقدرة على التعرف على الأفكار اللامعة ونقلها بوضوح إلى المستمعين ، وإقناعهم بها . وسوف يجعل كل هذا منك - في المقابل - شخصية مرموقة .

ألا يستحق ذلك منك أن تقرأ هذا الكتاب .. أكثر من مرة

الناشر



01001033



GL005771